

ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตือร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด

Training Factors for Employee Development of PC (Personal Consultant) and BA (Beauty Advisor) of Beiersdorf (Thailand) Co., Ltd

นางสาวชลธิชา แดงอุบล

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาพนักงาน, เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาพนักงาน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตือร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตือร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตือร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการพัฒนาพนักงาน ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น บุคลากรมีการพัฒนาบุคลิกภาพ และองค์การมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น กับ ปัจจัยด้านการฝึกอบรมในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยด้านการฝึกอบรมสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่าค่า Significant level มีค่าเท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ($0.000 < 0.001$) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) จำแนกได้ดังนี้ บุคลากรมีการพัฒนาบุคลิกภาพกับ ปัจจัยการฝึกอบรม $r = .825^{**}$ องค์การมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น กับ ปัจจัยการฝึกอบรม $r = .822^{**}$ และบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น กับ ปัจจัยการฝึกอบรม $r = .793^{**}$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

จึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตร การฝึกอบรมความพึงพอใจเกี่ยวกับวิทยากร ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านระยะเวลา พบว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จึงยอมรับสมมติฐาน

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยการฝึกอบรมนั้น สิ่งสำคัญประการแรกที่จะต้องดำเนินการคือ การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) หมายถึงการสำรวจหรือค้นหาว่ามีปัญหาใดการปฏิบัติงานอะไรบ้างที่สามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรม ก็เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นเป็นส่วนช่วยให้บุคลากรหรือพนักงานในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยการฝึกอบรมนั้น สิ่งสำคัญประการแรกที่จะต้องดำเนินการคือ การสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) หมายถึงการสำรวจหรือค้นหาว่ามีปัญหา

ในการปฏิบัติงานอะไรบางอย่างที่สามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรม ก็เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นเป็นส่วนช่วยให้บุคลากรหรือพนักงานในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สมชาติ กิจจรยง อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550, หน้า 14-17)

ปัจจุบันนี้ มีสินค้าเพื่อการอุปโภคบริโภคมากมายออกสู่ตลาด ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ดังนั้นจึงทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการเลือกสินค้าได้หลากหลายมากขึ้น แต่ทั้งนี้ สิ่งสำคัญที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญคือ ภาพลักษณ์ของบริษัทผู้ผลิตสินค้านั้น คุณสมบัติ/คุณภาพของสินค้า การเข้าถึงตัวสินค้า รวมถึงราคาของสินค้านั้นๆ ด้วยเหตุนี้ พนักงานขายหน้าร้านของบริษัทไบเออร์สตอร์ฟ ผู้ผลิตสินค้ายี่ห้อ NIVEA และ EUCERIN นั้น จึงมีความสำคัญอันเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งต่อข้อมูลต่างๆให้แก่ลูกค้าเนื่องจากผู้บริโภคแต่ละคนมีความต้องการหรือปัญหาที่ต่างกัน ดังนั้นพนักงานขายหน้าร้านจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรม และมีบุคลิกภาพที่ดี เนื่องจากพนักงานขายหน้าร้านเหล่านี้จะเป็นผู้ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร และถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูลของสินค้าอันก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในตัวสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาของผู้บริโภค อีกทั้งช่วยส่งเสริมการขายของตัวสินค้าได้เป็นอย่างดีเป็นที่ทราบกันว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่จะช่วยพัฒนาสมาชิกในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จและสัมฤทธิ์ผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม

พนักงานขาย PC (Personal Consultant), BA (Beauty Advisor) ควรได้รับการฝึกอบรมในการเข้าใจประวัติขององค์กร เข้าใจถึงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆขององค์กร และของกลุ่ม รวมถึงเข้าใจถึงพฤติกรรม การซื้อของลูกค้า กลยุทธ์การขาย การนำเสนอ/เทคนิคการขายได้เป็นอย่างดี มีทัศนคติที่ดีและมีความมั่นใจเพราะจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กร การกลับมาซื้อสินค้าซ้ำและลองใช้สินค้าตัวใหม่ๆขององค์กร อันเป็นการแสดงถึงความจงรักภักดีต่อสินค้า NIVEA และ EUCERIN

อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่จะช่วยพัฒนาสมาชิกในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นหรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จและสัมฤทธิ์ผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม (ณัฐพันธ์ เชนันนทร์, 2545, หน้า 31, หน้า 132)จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จึงเป็นสิ่งจูงใจให้ข้าพเจ้าเลือกทำหัวข้อ “ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด” เพื่อศึกษาหาแนวทาง วิธีที่จะฝึกอบรมพนักงานขายหน้าร้านเพื่อให้ได้มาซึ่งพนักงานขายหน้าร้านที่ลูกค้าพึงพอใจและต้องการและเป็นลูกค้าที่ดีขององค์กร โดยพนักงานขายเหล่านี้ควรได้รับการฝึกอบรมในการเข้าใจประวัติขององค์กร เข้าใจถึงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ประเภทต่างๆขององค์กร และของกลุ่ม รวมถึงเข้าใจถึงพฤติกรรม การซื้อของลูกค้า กลยุทธ์การขาย การนำเสนอ/เทคนิคการขายได้เป็นอย่างดี มีทัศนคติที่ดีและมีความมั่นใจ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

สุนันทา ปิ่นสุวรรณ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยด้านคุณสมบัติของพนักงานขาย ที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ปรึกษาความงามของผู้ใช้บริการสตรีวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ที่มาใช้บริการที่ปรึกษาความงามเคาน์เตอร์เครื่องสำอางพಾಯด์ พบว่าคุณสมบัติของพนักงานขายที่มีผลต่อความพึงพอใจอยู่ในค่าเฉลี่ยมาก โดยคุณสมบัติของพนักงานขายด้านทักษะในการนำเสนอสินค้า อยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านทักษะในการนำเสนอสินค้า ความเข้าใจความต้องการลูกค้า มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านความสามารถรอบรู้ตอบปัญหาด้านผิวเฉพาะบุคคล มีระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก โดยความพึงพอใจด้านความแม่นยำ ในการแนะนำสินค้า การแก้ไขปัญหาผิว และการคำนวณเงินในการซื้อสินค้าและแจ้งสิทธิ์ประโยชน์ต่อลูกค้า เป็นข้อที่ลูกค้าให้ความสนใจมากที่สุดใกล้เคียงกันโดยสรุปผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าคุณสมบัติของพนักงานขายมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ในการกลับมาใช้บริการ หรือซื้อสินค้าซ้ำต่อไป ซึ่งอาจมีผลต่อการสร้างความจงรักภักดีแบรนด์เครื่องสำอางพಾಯด์ต่อไปในอนาคต

รัตนาภรณ์ บุญนุช (2555) ได้ศึกษาการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมเฉพาะด้านอยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือการสอนงาน (พี่สอนน้อง) และการปฐมนิเทศในการเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนตำแหน่ง ข้อมูลทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรมการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติในการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยกับการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม ข้อมูลประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ อยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ผลของการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน ทัศนคติการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

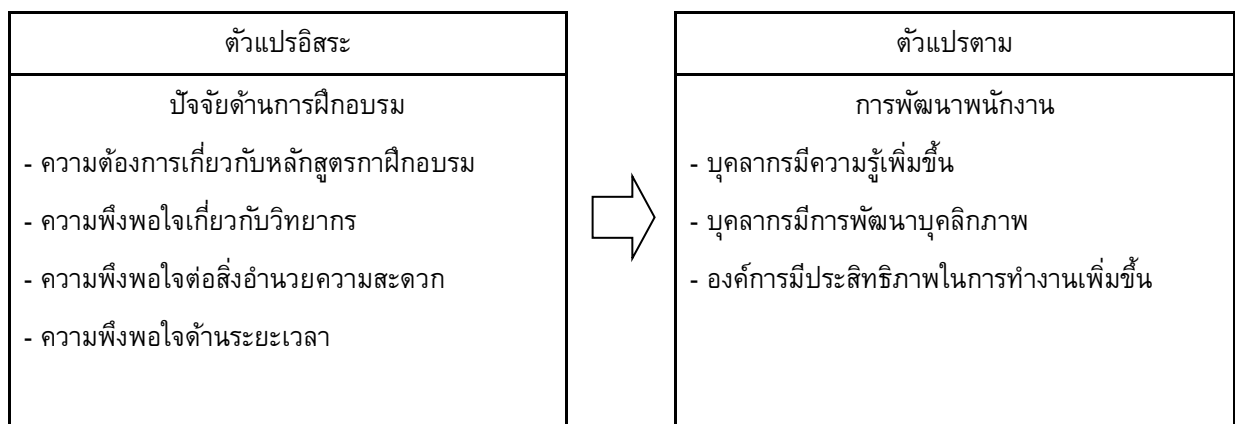
ธัญทิพย์ ภิญญชัยอนนต (2553) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรและระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีแนวโน้มของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรที่ศึกษา หมายความว่าหากองค์กรได้พยายามที่จะสร้างเงื่อนไขหรือบรรยากาศที่ดีในองค์กรไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้ทักษะในการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ที่ระหว่างกันให้มากขึ้น รวมทั้งการสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ก็จะช่วยให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

วารุณี อัสวโกดิน (2554) ได้ศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ประการที่หนึ่ง หลักสูตรฝึกอบรมผ่านเกณฑ์ค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้สามารถนำไปใช้ได้ ประการที่สอง ผลการทดสอบความรู้และทักษะก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สรุปได้ว่าคะแนนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านลักษณะมุ่งอนาคต ผู้เข้ารับการอบรมลักษณะมุ่งอนาคตด้านทั่วไปและด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูง และผู้เข้าฝึกอบรมมีแรงจูงใจภายในด้านลักษณะงานและพลังจูงใจอยู่ในระดับสูง และผู้เข้าฝึกอบรมมีแรงจูงใจภายในด้านลักษณะงานและพลังจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง แต่แรงจูงใจภายในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

วรรณ อนุอัน (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำสำหรับคณะกรรมการ สโมสรนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่า 1) หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำ มีความสอดคล้อง และเหมาะสม 2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ และเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำ หลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการประเมินทักษะภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก 3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม ความพึงพอใจเกี่ยวกับวิทยากร ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจด้านระยะเวลา ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น บุคลากรมีการพัฒนาบุคลิกภาพ และองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

วิธีการดำเนินวิจัย

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรเป็นพนักงานบริษัททั้งหมดซึ่งปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2558 จำนวน จำนวน 486 คน โดยการใช้สูตร Yamane: Sample Size for Specified Confidence Limits and Precision when Sampling Attributes in Percent ตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Yamane, 1973 อ้างใน ธีรภูมิ เอกะกุล, 2543) โดยได้ขนาดของตัวอย่าง จำนวน 220 คน (Yamane, 1973)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดทำแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - End) ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว และใช้มาตราวัดความคิดเห็นของ Likert (Likert's scale) ซึ่งแต่ละคำถามจะประกอบด้วยผลต่อความต้องการ 5 ระดับ และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อทดสอบความ

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม และนำเสนอแบบสอบถามเพื่อให้ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความครบถ้วน และความสอดคล้องของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อให้แบบสอบถามสมบูรณ์ตรงตามกับเรื่องที่ต้องการวิจัยศึกษา

การตรวจสอบค่าความสอดคล้อง (IOC: Index of Consistency)

แบบสอบถามพัฒนาขึ้นโดยศึกษาจากแนวคิด นำไปเสนอผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (IOC: Index of Consistency) จำนวน 4 ท่านที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับหัวข้องานวิจัยที่ศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) แก่พนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 220 คน จากนั้นได้นำไปตรวจสอบหาความถูกต้องและหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha coefficient) โดยวิเคราะห์ทางสถิติ ผ่านทางโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูล แนวความคิดของการศึกษางานวิจัยเล่มนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1. วิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบตารางบรรยาย

2. วิเคราะห์ระดับปัจจัยด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) และนำเสนอในรูปแบบตารางบรรยาย

การวิเคราะห์สถิติ (Inferential Statistics)

1. วิเคราะห์ปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด ด้วย Pearson Correlation

ผลการวิจัย

สรุปความสัมพันธ์ปัจจัยการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ จำกัด (ประเทศไทย) เป็นรายด้านด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson) ของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson) เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ระหว่าง ปัจจัยการฝึกอบรมในด้านต่างๆ กับ การพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยหลักสูตรตอบสนองต่อปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) รายด้านอยู่ในระดับต่ำมากถึงระดับสูงมากได้แก่ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก $r = .894^{**}$ ความพึงพอใจเกี่ยวกับวิทยากร $r = .881^{**}$ ความพึงพอใจเกี่ยวกับวิทยากร $r = .838^{**}$ และความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม $r = .466^{**}$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

สรุปความสัมพันธ์การพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ จำกัด (ประเทศไทย) กับ ปัจจัยการฝึกอบรม เป็นรายด้านด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson)ของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson) เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าการพัฒนาบุคลากร มีความสัมพันธ์ไปในทางบวก กับ ปัจจัยด้านการฝึกอบรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) รายด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับสูงได้แก่ องค์การมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น กับ ปัจจัยการฝึกอบรม $r = .865^{**}$ บุคลากรมีการพัฒนาบุคลิกภาพ กับ ปัจจัยการฝึกอบรม $r = .836^{**}$ และบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น กับ ปัจจัยการฝึกอบรม $r = .785^{**}$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

สรุปความสัมพันธ์ปัจจัยการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ จำกัด (ประเทศไทย)ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson)ของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson) เมื่อพิจารณาระดับความสัมพันธ์โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) พบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตร การฝึกอบรมความพึงพอใจเกี่ยวกับวิทยากร ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กันและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากันโดยมีความสัมพันธ์กันสูงมาก คือ $r = .915^{**}$ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกด้าน

การอภิปรายผล

จากสมมติฐาน : ปัจจัยด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน PC (Personal Consultant) และ BA (Beauty Advisor) ของบริษัท ไบเออร์สตอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด

โดยผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย ฌ็องรูฟันท์ เขจรนันท์, 2554, หน้า 131 ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมช่วยให้บุคคลมีการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำและศักยภาพอื่นๆ ซึ่งถือเป็นวิธีการที่ช่วยพัฒนาสมาชิกในองค์การให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้นหรือมีพฤติกรรมที่เหมาะสม อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติปฏิบัติงานขององค์การ สุทธิณี ฤกษ์ขำ, 2560, หน้า 69 ได้กล่าวว่า องค์การใดก็ตามที่มีบุคลากรที่สามารถทำงานด้วยความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานแล้วนั้น จะส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายออกมาามีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมจึงช่วยส่งผลดีกับองค์การในทุกๆด้าน นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้ปรับปรุงความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

สมชาติ กิจจรยรงค์, อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550, หน้า 12 ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันองค์การต่างๆทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อโครงการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อปรับปรุงคุณภาพของงานในองค์การ หากบุคคลในองค์การไม่มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ หรือขาดทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อทำงานแล้ว องค์การจะประสบปัญหาเป็นอย่างมาก ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ชาญ

สวัสดีสาส์น, 2537, หน้า 30 ได้กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือรากฐานความจำเป็นขั้นพื้นฐาน และเป็นเงื่อนไขที่สำคัญ อย่างหนึ่งของการพัฒนาหรือการเติบโตด้านต่างๆ วิเชียร วียอุดม, 2549, หน้า 1 ได้กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในองค์กร จักร อินทจักร, เกรียงไกร เขียมบุญศรี : 2544, 1; เครือวัลย์ ลีมอภิชาติ, 2531, หน้า 6; ชาญ สวัสดีสาส์น, 2537, หน้า 48 ได้กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและปรับเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) และทัศนคติ (Attitude) ให้เอื้ออำนวยต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารธุรกิจ เพราะไม่มีสถาบันการศึกษาใดที่สามารถสอนคนให้ทำงานได้ทันที อันมีสาเหตุมาจาก มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิคและวิธีการทำงาน มีการรับบุคลากรที่ไม่เหมาะสมมาทำงาน และองค์การต้องการสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากร สมใจ ลักษณะ, 2552, หน้า 52 ได้กล่าวว่าการมีกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างสม่ำเสมอ จะมีคุณประโยชน์ช่วยสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกลุ่มต่างๆ สร้างความสามารถในการทำงานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น ปรับเปลี่ยนเจตคติที่ดีต่อกัน และอุทิศตนปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถยิ่งขึ้น

เพราะ พนักงานส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติงานนั้นมักพบเจอปัญหาในด้านต่างๆ และต้องการความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา อันอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเทคนิคในการแก้ปัญหา รวมถึงเป็นการปรับทัศนคติ ส่งเสริมบุคลิกภาพของพนักงานเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

ปัจจัยด้านการฝึกอบรมในด้านความต้องการเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน โดยพบว่ามีความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสมใจ ลักษณะ, 2552, หน้า 55 ได้กล่าวว่าการฝึกอบรม (Training Needs) หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติของบุคคลที่จำเป็นจะต้องได้รับการเสริมสร้างให้เกิดขึ้น เพื่อนำมาปฏิบัติ ปรับปรุงทัศนคติ แสดงความจำเป็นที่บุคลากรจะต้องมีบทบาทภารกิจหน้าที่เปลี่ยนไปจากเดิม เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2559, หน้า 137 ได้กล่าวว่าการที่จะให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในโครงการหรือหลักสูตรใดนั้น องค์กรจะต้องคำนึงถึงความจำเป็น ความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กรเป็นสำคัญไม่ว่าจะเป็นระยะสั้น ระยะยาว สมชาติ กิจรียง อรรถชัย ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550, หน้า 14-17 ได้กล่าวว่าการสำรวจหรือค้นหาว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานอะไรบ้างที่สามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นเป็นส่วนช่วยให้บุคลากรหรือพนักงานในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์, 2545, หน้า 126 ได้กล่าวว่าการอบรมหรือวิธีการที่จะนำมาใช้ในการกระตุ้น จูงใจ และส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรจึงควรครอบคลุมถึงการพัฒนาทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทางที่ดี มีความรับผิดชอบ มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ตลอดจนมีความคิดริเริ่มที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554, หน้า 142 ได้กล่าวว่าการอบรมจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับการใช้เทคนิควิธีการหรือรูปแบบที่ใช้ในการฝึกอบรม ชูชัย สมितिไกร, 2558, 204 กล่าวว่าการจัดหาในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม คือการที่นำสาระความรู้ต่างๆ ซึ่งเป็นสาระ ทักษะ ความรู้ ที่ผู้รับการฝึกอบรมควรจะได้เรียนรู้และนำไปปฏิบัติ โดยเนื้อหาควรมีความกระชับและจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาได้อย่างเหมาะสม เพื่อถ่ายทอดความเข้าใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2559, หน้า 137 ได้กล่าวว่าการจัดหาในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินการไปสู่เป้าหมายหรือตอบใจวัตถุประสงค์ที่กำหนด

Goldstein 1993 อ้างถึงใน สกล บุญสิน, 2560, หน้า 173; ณัฐพันธ์ เขจรนนท์, 2545, หน้า 145 เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2559, หน้า 137 ได้กล่าวว่าการประเมินผลในการฝึกอบรม หมายถึง การเก็บรวบรวมรายละเอียดของข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์ที่จะตรวจสอบเพื่อให้ทราบผลของการดำเนินการฝึกอบรมว่าประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2554, หน้า 147; อนันตชัย คงจันทร์, 2558, หน้า 180; ณัฐพันธ์ เขจร

นันทน์, 2545, หน้า 141; ประเวศน์ มหัตต์สกุล, 2554, หน้า 153 ได้กล่าวว่า การประเมินผลสามารถจำแนกได้เป็นดังนี้

1. ขั้นตอนปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction) คือ การประเมินผลผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อการฝึกอบรม มีความพอใจมากน้อยเพียงใด เป็นต้น โดยให้คะแนนหลักสูตรและผู้สอนในช่วงที่มีการฝึกอบรม
2. ขั้นการเรียนรู้ (Learning) คือ การเรียนรู้เป็นหัวใจที่สำคัญที่สุดของการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทราบได้ว่าการฝึกอบรมในหลักสูตรนั้น ๆ จะได้รับความรู้ ทักษะอะไร และจะมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างไร โดยสามารถเทียบผลกับการทำแบบทดสอบก่อนการอบรม
3. ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (On the Job Behavior) คือ การประเมินผลหลังจากผู้ที่เข้ารับการอบรมไปแล้วนั้นมีความเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม ทัศนคติตามที่ได้กำหนดเอาไว้หรือไม่และเป็นการประเมินการนำทักษะที่ได้จากการอบรมไปใช้กับการปฏิบัติจริง
4. ขั้นเกิดผลต่อหน่วยงาน (Result) คือ การประเมินผลที่จะทำให้ทราบว่าการฝึกอบรมนั้นก่อให้เกิดผลดีอย่างไรต่อองค์กร

เพราะ พนักงานที่ลงมือปฏิบัติงานนั้นประสบกับปัญหาในด้านต่าง ๆ จึงมีความต้องการในการได้รับข้อมูลความรู้ จากการเข้าฝึกอบรมที่มีหลักสูตรที่สามารถตอบสนองต่อปัญหาในการปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งพนักงานจะสามารถนำความรู้หรือเทคนิคเหล่านั้นไปปฏิบัติและพัฒนาตนเองได้จริง รวมถึงสามารถเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน นอกจากนี้หลักสูตรที่พนักงานมีความพึงพอใจในการเข้าร่วมการอบรมนั้นควรมีระยะเวลาที่เหมาะสมกับการทำงาน มีเนื้อหาสาระของหลักสูตรที่ได้ใจความครบถ้วน กระชับ เข้าใจง่าย อีกทั้งการลำดับเนื้อหา ความสำคัญของหลักสูตรต้องมีความเหมาะสม

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม ในด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับวิทยากร มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย สมชาติ กิจจรยง, อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง, 2550, หน้า 16 กล่าวว่า วิทยากร (Trainer) หมายถึง บุคคลซึ่งมีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนการพูดหรือนำเสนอและใช้เทคนิคต่างๆ ในเรื่องนั้นๆ ในการถ่ายทอดอันจะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมให้เกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) เจตคติ (Attitude) ความสามารถ (Skill) จนสามารถทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การเชิญวิทยากรมาจากทั้งภายนอกและภายใน (Guest Speaker) เพื่อมาบรรยาย ถ่ายทอดความรู้ วิชาการ รวมทั้งแนวคิดต่างๆ จัดการหลักสูตร หัวข้ออย่างเหมาะสม วิทยากรหรือผู้บรรยาย

ณัฐพันธ์ เจริญนทร์, 2545, หน้า 135-136 กล่าวว่า วิทยากร (Trainer) สามารถแบ่งได้ดังนี้

1. ให้คำแนะนำ และเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม คือ ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการฝึกอบรมจะมีความรู้ ความสามารถ เข้าใจปัญหาและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมขององค์กร
2. วางแผนงานโครงการฝึกอบรม คือ ในส่วนงานฝึกอบรมจะมีผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเป็นผู้เสนอนโยบาย และแผนงานต่างๆ เพื่อการบริหารให้สอดคล้องกับนโยบายที่ตั้งไว้
3. ดำเนินโครงการฝึกอบรม คือ การทำหน้าที่ให้สอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้ โดยจะรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ตั้งแต่การวางแผน การกำหนดรูปแบบ การอำนวยความสะดวก
4. จัดหาอุปกรณ์ฝึกอบรม คือ การจัดหาอุปกรณ์เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5. วิเคราะห์และประเมินผลโครงการฝึกอบรม คือ การวิเคราะห์และประเมินผลโครงการจะทำให้ทราบว่าการฝึกอบรมที่จัดขึ้นได้ผลตามความมุ่งหมายเพียงใด พรชัย แก้วประเสริฐ (2555) ได้กล่าวว่า
6. ทำความเข้าใจเป้าหมายและจุดประสงค์ของการประชุม
7. เตรียมประเด็นหลักตามเป้าหมายและจุดประสงค์เพื่อมอบหมายให้กลุ่มระดมสมองกำหนดกิจกรรมและกระบวนการที่สอดคล้องต่อเนื่องตามลำดับ
8. ประสานงานกับผู้จัดการเพื่อรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญสำหรับผู้เข้าร่วมประชุม ใช้ประกอบการประชุมโดยส่งให้ผู้ร่วมประชุมล่วงหน้าหรือจัดนิทรรศการในวันประชุม หรือนำมาจุดประกายตอนเปิดประชุม
9. ประสานงานกับผู้จัดการประชุม เพื่อกำหนดประเภทและเชิญผู้เข้าร่วมประชุมให้หลากหลายและจำนวนผู้เข้าร่วมไม่ควรน้อยกว่า 30 คน และไม่ควรมากกว่า 70 คน ผู้เข้าร่วมประชุมต้องสามารถอยู่ร่วมในกระบวนการได้ตลอด วิทยากรควรทราบข้อมูลพื้นฐานของชุมชน บุคคล เพื่อปรับ

กระบวนการ เช่น ชีตจำกัดเรื่องภาษาของผู้เข้าร่วมประชุม 10. ประสานงานกับผู้จัดการประชุม เรื่องลักษณะที่เอื้อให้เกิดการมีส่วนร่วม มีความคิดสร้างสรรค์ มีบรรยากาศสงบเป็นส่วนตัว ห้องประชุมไม่คับแคบ มีที่มากพอให้มีการเคลื่อนไหวได้ มีผนังหรือกระดานดำสำหรับติดแผ่นพลิก กระดาษบรูฟ 11. ประสานงานกับผู้จัดการเรื่อง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเขียนที่จำเป็น 12. หน้าที่เตรียมงานนัดหมายที่มหาวิทยาลัยและผู้จัดการประชุม เพื่อทบทวนบทบาทหน้าที่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งจะทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพและราบรื่น รวมทั้งการเตรียมการล่วงหน้า เช่น ใบบางแผ่นพลิก 13. ปฏิรูประบบรูปแบบการประชุม กติกาการประชุม จุดประสงค์และเป้าหมาย 14. บทบาทสำคัญคือการกระตุ้นให้สมาชิกทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม สะท้อนภาพ ทบทวนและเชื่อมโยง สรุปประเด็นให้ตรงกับความหมายที่แท้จริงของสมาชิกในกลุ่ม ตัดการอภิปรายที่ยืดเยื้อนอกประเด็นหรือป้องกัน แกไขข้อขัดแย้งทางความคิดด้วยความนุ่มนวล 15. สร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีความสนุกสนานในการแสดงความคิดเห็น กระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกที่เข้าประชุม 16. สร้างความชัดเจนในข้อความของสมาชิกบางคนที่เขียนหรือพูดแล้วไม่สื่อความหมายตามประเด็นต้องซักถามหรือให้เขียนเพิ่มเติม 17. แม้จะมีการวางแผนและเตรียมการอย่างรอบคอบเป็นระบบก็ต้องสามารถยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนกำหนดเวลาและกระบวนการได้ตามความจำเป็น ซึ่งจะทำให้กระบวนการราบรื่นส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ 18. วิทยากรไม่มีหน้าที่บอกหรือสอนว่า ชุมชนมีปัญหาอะไร จะแก้ได้อย่างไร อนาคตเป็นอย่างไร 19. วิทยากรควรคำนึงเสมอว่ากระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเป็นเพียงจุดเริ่มต้นของการลงมือกระทำเพื่ออนาคตที่ดีกว่า การมีกิจกรรมลงมือกระทำที่สืบเนื่องต่อการประชุม จึงสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง 20. วิทยากรควรเป็นผู้ที่สามารถประสานให้สมาชิกในกลุ่มเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ทักษะทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อช่วยให้กลุ่มสามารถวิเคราะห์ ตัดสินใจ และปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

เพราะ วิทยากรที่ดีมีธรรมาภิบาล มีบุคลิกที่ดี กล่าวคือเป็นมิตรกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม จะสามารถช่วยสร้างบรรยากาศการอบรมให้สนุกสนานเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการตั้งใจที่จะเปิดรับความรู้ ไม่เกิดความเบื่อหน่าย และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม นอกจากนี้วิทยากรที่ดีหากสามารถนำเทคนิคการฝึกอบรมที่หลากหลายมาประกอบการบรรยาย จัดให้มีกิจกรรมหรือ work shop ภายในการอบรมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือสามารถซักถามวิทยากรเพื่อให้วิทยากรแนะนำได้จะทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมนั้นประสบความสำเร็จ

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม ในด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย ฌ็อง-ฌัก ฌ็อง-ฌัก ฌ็อง-ฌัก, 2545, หน้า 135-136 กล่าวว่า ดำเนินโครงการฝึกอบรม คือ การทำหน้าที่ให้สอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้ โดยจะรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ตั้งแต่การวางแผน การกำหนดรูปแบบ การอำนวยความสะดวก เป็นต้น รวมถึงการที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความสะดวกต่าง ๆ ในระหว่างดำเนินการอบรม โดยมีบรรยากาศ สภาพแวดล้อม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ดี ชีระชัย บำรุงศิลป์. (2549) ได้กล่าวว่า เทคนิคการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญต่อการจัดฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพราะการอบรม เพื่อเพิ่มพูนสรรถภาพและประสิทธิภาพของบุคคล ในด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอันจะทำให้สามารถนำสิ่งที่ฝึกอบรมให้ไปปรับใช้ได้กับการปฏิบัติงานจริง ซึ่งการสร้างภาวะการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการประยุกต์ และเลือกใช้เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมรวมถึงสื่อการสอนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาสาระในการหลักสูตร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความรู้และความสามารถของผู้เป็นวิทยากรในการเลือกเทคนิคที่จะถ่ายทอด สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ และวัสดุอุปกรณ์ รวมทั้งสื่อทัศนูปกรณ์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ในแต่ละโครงการฝึกอบรม ตลอดจนค่าใช้จ่าย เป็นต้น

สกล บุญสิน, 2560, หน้า 177 ได้กล่าวว่า ปัญหาด้านสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม ปัญหานี้เกี่ยวเนื่องมาจากปัญหาด้านการขาดแคลนงบประมาณ หรือมีงบประมาณไม่เพียงพอ จึงทำให้ด้านสถานที่ไม่เหมาะสม คับแคบ มีสภาพไม่ดึงดูดใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้บรรยากาศในการอบรมไม่ดี หรือถ้าเป็นสถานที่นอกหน่วยงานก็จะเป็นสถานที่ที่เดินทางไม่สะดวก หรือไกลต่อการติดต่อ และหาที่รับประทานอาหารก็จะเป็นปัญหามากๆ ส่วนในด้านอุปกรณ์ หากขาดอุปกรณ์ที่จะช่วยในการอำนวยความสะดวกในด้านการถ่ายเทแล้วย่อมทำให้ความสนใจในการอบรมลดน้อยลงไป

เพราะ ในการจัดฝึกอบรมแต่ละครั้ง ไม่สามารถปฏิเสธได้ว่าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายที่ทางองค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องต้องเสียให้แก่ค่าดำเนินงาน บุคลากรที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมก็ต้องมีค่าใช้จ่าย กล่าวคือ หากการอบรมนั้นถูกจัดขึ้นที่ต่างจังหวัดและทางองค์กรไม่เข้ามารับผิดชอบกับการเดินทางของบุคลากร จะทำให้ความต้องการที่บุคลากรต้องการเข้ารับการอบรมลดลง เนื่องจากอุปสรรคหรือผลกระทบเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น ในการจัดฝึกอบรม องค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องควรคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางของบุคลากร สถานที่ที่มีความสะอาด เช่น ไม่อยู่ในบริเวณที่มีการทิ้งขยะ อากาศถ่ายเทได้สะดวก นอกจากนี้ปัจจัยในการเรียนรู้ก็เป็นสิ่งสำคัญเพราะหากในการฝึกอบรมมีเทคโนโลยีที่มีคุณภาพมีการจัดตารางที่เหมาะสม จะสร้างความสะดวกสบายต่อการรับรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเนื่องจากการอบรมในแต่ละครั้งย่อมกินเวลานานอาหารว่างและเครื่องดื่มจึงเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ผู้จัดควรเตรียมความพร้อมเพื่อไม่ให้เกิดความวุ่นวาย

ปัจจัยด้านการฝึกอบรม ในด้านความพอใจด้านระยะเวลา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาพนักงาน โดยพบว่ามี ความสัมพันธ์กับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย ชูชัย สมितिไกร, 2558, หน้า 204 ได้กล่าวว่า การจัดวางเนื้อหาวิชา คือ แนวทางในการจัดวางเนื้อหาให้มีลำดับขั้นตอน เนื้อหาไม่สับสน มีการจัดวางความรู้ข้อมูล ทักษะ และแบบฝึกหัดหรือกิจกรรมท้ายบทที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกฝนหรือปฏิบัติ เนื้อหาในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม คือการที่นำสาระความรู้ต่างๆ ซึ่งเป็นสาระ ทักษะ ความรู้ ที่ผู้รับการฝึกอบรมควรจะได้เรียนรู้และนำไปปฏิบัติ โดยเนื้อหาควรมีความกระชับและจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาได้อย่างเหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นการใช้เวลาได้อย่างคุ้มค่าของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2550) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ระยะสั้น มีระยะเวลาและสถานที่ที่ระบุไว้อย่างชัดเจน การฝึกอบรมมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดความรู้ (Knowledge) มากกว่าเป็นการฝึกทักษะ (Skill) ในการทำงาน พบว่าผู้ที่รับผิดชอบบริหารงานการฝึกอบรมให้กับพนักงานในองค์กรก็คือ หน่วยงานที่ดูแลงานบุคลากรของบริษัท อาจจะจัดตั้งเป็นฝ่ายหรือแผนกขึ้น แต่สำหรับแนวคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติของพนักงานให้ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลระยะยาวในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตัวบุคคล ทีมงาน และองค์กร

อนันตชัย คงจันทร์ : 2557 หน้า 167; กุลชลิ พวงเพชร, 2560, หน้า 129; คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2557, หน้า 59; ชูชัย สมितिไกร, 2558, หน้า 12; กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล 2557, หน้า 157 กล่าวว่า การฝึกอบรมนอกงาน (off-the-job-training) คือการฝึกอบรมนอกเวลาการทำงานเพื่อฟังบรรยาย เป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวและการให้การศึกษาทั่วไปมากกว่าที่จะเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะ ซึ่งผู้รับการอบรมประเภทนี้จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดการทำงานชั่วคราวเพื่อไปร่วมการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นการเรียนรู้ที่แยกออกจาก การปฏิบัติจริง เป็นการฝึกนอกสถานที่ทำงานและอยู่ภายใต้การควบคุมของวิทยากร นุชจรรย์ คล้ายเอี่ยม (2549) กล่าวว่า สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการจัดทำโครงการฝึกอบรม 1. กลุ่มผู้ฟัง ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมจะมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับสติปัญญา ทัศนคติ ค่านิยม ขนาดของกลุ่ม ตลอดจนความคาดหวังที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรม สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องนำไปวิเคราะห์เป็นข้อมูลในการกำหนดสิ่งต่างๆ ในหลักสูตรฝึกอบรม 2. สถานที่ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมจะมีอิทธิพลต่อ

ผลของการฝึกอบรมมาก เช่น สถานที่ฝึกอบรม ควรจะเป็นห้องที่ปราศจากเสียงรบกวน มีขนาดแสงสว่าง อุดหนุน การ จัดที่นั่งเหมาะสม ตลอดจนมีอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเรียนรู้สูง 3. บรรยากาศและการจูงใจ การฝึกอบรมที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การร่วมมือในการจัดกิจกรรมการอบรมการจูงใจให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมมีส่วนร่วม มีความตื่นตัวอยากที่จะเรียนรู้ 4. จิตวิทยาการเรียนรู้ การฝึกอบรมจะต้องคำนึงถึงจิตวิทยาการ เรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งแตกต่างจากการเรียนรู้ของเด็ก ต้องคำนึงถึงการรับรู้ ความจำ และเรื่องของการเสริมแรง ตลอดจนเรื่องที่ฝึกอบรมจะต้องสอดคล้องกับประสบการณ์เดิมและมีประโยชน์ต่องานโดยตรง 5. ปัจจัยอื่นๆ เช่น เวลา ต้องมีระยะเวลาดำเนินการที่ระบุวันเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดโครงการที่ชัดเจน ทรัพยากร และงบประมาณก็เป็นสิ่งที่ ผู้จัดทำโครงการต้องพิจารณา เพื่อการจัดทำโครงการได้เหมาะสม

เพราะ การเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละครั้งย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานเนื่องจากหากผู้ที่ดูแลหน้าที่ใด หน้าที่หนึ่งต้องเข้ารับการฝึกอบรมแล้วนั้น หากไม่มีเพื่อนร่วมงานที่สามารถทำงานทดแทนได้จะส่งผลกระทบต่อ ทั่วทั้งองค์กร ดังนั้นผู้จัดฝึกอบรมควรที่จะแบ่งเวลาและกำหนดวัน เวลา สถานที่เพื่อแจ้งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเตรียมตัวและวางแผนที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

1. องค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรจะต้องทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานที่แท้จริงของพนักงาน ว่าอะไรคือสาเหตุของ ปัญหาเพื่อนำมาสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดหลักสูตรการอบรม
2. องค์กรควรจัดการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Training Needs) ซึ่งการที่จะให้บุคลากรเข้ารับการ ฝึกอบรมในโครงการหรือหลักสูตรใดนั้น องค์กรจะต้องคำนึงถึงความจำเป็น ความต้องการหรือเป้าหมายของ องค์กรเป็นสำคัญไม่ว่าจะเป็นระยะสั้น ระยะยาว โดยการสำรวจหรือค้นหาว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานอะไรบางที่ สามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นเป็นส่วนช่วยให้บุคลากรหรือพนักงานในหน่วยงานสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. องค์กรควรมีการเก็บรวบรวมรายละเอียดของข้อมูลการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Training Needs) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถนำมาวิเคราะห์วัตถุประสงค์ที่จะตรวจสอบถึงปัญหาในการทำงานของพนักงาน อย่างสม่ำเสมอ
4. องค์กรควรจัดเตรียมหลักสูตรการอบรมให้หลากหลายและมีความชัดเจน สามารถตอบสนองความต้องการ และตอบโจทย์ของพนักงานที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงของพนักงานได้ รวมถึงมีการให้ข้อมูล เกี่ยวกับประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการเข้ารับการอบรม อันจะช่วยประกอบการตัดสินใจเข้ารับการอบรมใน หลักสูตรนั้นๆ
5. องค์กรควรจัดการอบรมพนักงานทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ให้ความรู้ ความเข้าใจในตัว ผลิตภัณฑ์ และปลูกฝังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานในองค์กร
6. องค์กรควรจัดให้มีการประเมินผลในการฝึกอบรม เพื่อที่จะตรวจสอบเพื่อให้ทราบผลของการดำเนินการ ฝึกอบรมว่าประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เพียงใด เพื่อเก็บรวบรวมรายละเอียดของ และเพื่อที่จะทำให้สามารถ ทราบได้ว่าการฝึกอบรมในครั้งนั้นๆสามารถเปลี่ยนแปลงตอบสนองต่อปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่าง แท้จริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างประชากรในองค์กรต่างมีหน้าที่ที่แตกต่างกัน ดังนั้นควรขยายขอบเขตในการวิจัยไปสู่ระดับ หัวหน้างานและระดับผู้บริหารเพื่อสำรวจความต้องการในการอบรม อันนำมาสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร และ ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร

2. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเน้นเรื่องความต้องการในการอบรม ซึ่งอาจจะจำแนกถึงหัวข้อการอบรม ขอบเขตการอบรม ประโยชน์ที่จะได้รับจากการอบรม ที่จะใช้ในการอบรมโดยเฉพาะ เพื่อความชัดเจนต่อการสำรวจ และเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ในการจัดทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรเน้นเพื่อที่จะหาปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานก่อน เมื่อทราบถึง ปัญหาแล้วจะทำให้สามารถทำการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตรที่ตอบสนองกับความต้องการของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ วีระชนชัยกุล (2557). *การพัฒนาองค์การ*. กรุงเทพฯ : วี.พรินท์ (1991)
- กุลชลี พวงเพชร (2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : บุญยไพศาลเจริญ
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2537). *การจัดการขาย*. กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิ่ง.
- ชาญ สวัสดิ์สาส์ (2556). *คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพเทคนิคการฝึกอบรมและการจัดสถานที่ประชุม/ฝึกอบรม*. นนทบุรี : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร (2558). *การฝึกอบรมและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : วี.พรินท์ (1991) จำกัด.
- ณัฐพรพันธ์ เขจรนันท์ (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : เม็ดทรายพรินติ้ง
- ธธีร์ธร วีระวิญโรจน์ (2551). *การบริหารงานขาย*. กรุงเทพฯ : วี.พรินท์ (1991)
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2559). *การจัดการทรัพยากรบุคคลพื้นฐานแนวคิดเพื่อการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิทัศน์ ศิริโชติรัตน์ (2560). *หลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษ 21*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- บุญอนันต์ พิณภัทรชัย (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : รัตน์ไตร
- ประกาศี สวัสดิ์อำไพรักษ์ (2560). หน่วยที่9 การส่งเสริมการตลาด : การขายโดยพนักงานขาย
แหล่งที่มา: <http://www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sms/market/Unit9/Subm3/U932-1.htm>, 2560.
- ประกาศี สวัสดิ์อำไพรักษ์ (2560). หน่วยที่9 การส่งเสริมการตลาด: การขายโดยพนักงานขาย แหล่งที่มา:// www.stou.ac.th/stouonline/lom/data/sms/market/Unit9/Subm3/U932-1.htm, 2560.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*: มุ่งสู่อนาคต. กรุงเทพฯ : พิมพ์ตะวัน
- สกล บุญสิน: (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : เอส ทู ทรี ดีไซน์
- สุธิณี ฤกษ์ขำ (2560). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2560). *หลักการบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : จุดทอง
- สุรพร สถิตยฐานุรักษ์, ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัทไบเออร์สตอร์ฟ ประเทศไทย
- สมคิด บางโม (2559). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม*. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์
- สมใจ ลักษณะ (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ทรัพย์ การพิมพ์
- โสภณ ภูเกล้าวัน, ฐิติวรรณ สินธุ์นอก (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับผู้จัดการในสายงานในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ : แปลน พรินท์ติ้ง