

Scan

**ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา
บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด**

นางสาวชนิกา ผงพิลา

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

พ.ศ. 2551


The Attitude of Employees towards Human Resources Development :
A Case Study of IDS Marketing (Thailand) Ltd.


Miss Chanika Phongpila

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2008**

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
กรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวชนิกา ผงพิลา
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์ุรักษ์

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์ุรักษ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 14 เดือน มกราคม พ.ศ. 2552

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา
บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวชนิกา ผงพิลา **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ชรินทร์ ชูณหพันธ์รักษ์ **ปีการศึกษา** 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด (3) เสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย พนักงานระดับพนักงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้จัดการอาวุโส ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 172 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัย พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (2) พนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนก รายได้ต่อเดือน มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศ อายุงาน มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

คำสำคัญ ทักษะคติของพนักงาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ชรินทร์ ชุ่มพันธุ์รักษ์ แขนงวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้สละเวลาในการให้คำปรึกษาและแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง รวมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามจากพนักงานบริษัท ไอดี เอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยยังได้รับการสนับสนุนกำลังใจ และคำแนะนำ จากคณาจารย์สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเพื่อนร่วมรุ่นเป็นอย่างดีมาโดยตลอด และคนในครอบครัวที่ช่วยเหลือและสนับสนุนด้านกำลังใจและกำลังใจเป็นอย่างมากตลอดเวลาที่ทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จนสำเร็จได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีความเป็นมาอย่างดียิ่ง และขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้

ชนิกา ผงพิลา

ตุลาคม 2551

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	13
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไอทีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
การวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล	41
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับทัศนคติ	43
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	50
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ	64

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปการวิจัย	67
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	80
ก แบบสอบถาม	81
ประวัติผู้ศึกษา	88

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	แนวคิดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 14
ตารางที่ 2.2	โปรแกรมหลัก (Core Program) หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และระดับหัวหน้างาน ประจำปี 2551 20
ตารางที่ 2.3	โปรแกรมคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Elective Program) หลักสูตรการฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานทุกระดับตามความต้องการในการฝึกอบรมเฉพาะตำแหน่ง 21
ตารางที่ 2.4	โปรแกรมปฏิบัติการ (Operations Program) หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาเฉพาะ ด้าน 22
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 36
ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 41
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาตนเอง 44
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการศึกษา 46
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรม 48
ตารางที่ 4.5	ภาพรวมค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทัศนคติ ต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ 49
ตารางที่ 4.6	การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตาม เพศ 51
ตารางที่ 4.7	การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตาม อายุ 52
ตารางที่ 4.8	การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา 54
ตารางที่ 4.9	การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน 56
ตารางที่ 4.10	การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตาม อายุงาน 58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตาม แผนก.....	60
ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	62

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของทัศนคติ	9
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด	18
ภาพที่ 2.3 การบริหารงานทรัพยากรบุคคล ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด	19

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่ละองค์กรต่างต้องอาศัยกลยุทธ์ต่าง ๆ ทั้งกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ด้านการบริหาร การจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดต่อองค์กร ถึงแม้ว่าองค์กรนั้น ๆ จะมีเงินทุนมากเพียงใด หากองค์กรนั้นขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมเข้ามาบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพ และขาดศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนา ซึ่งอาจส่งผลให้องค์กรล้มเหลวในการดำเนินงาน จากการที่ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการบริหารและปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจที่เหนือคู่แข่ง ดังนั้น นอกเหนือไปจากการที่บริษัทฯ จะต้องปรับปรุงวิธีการ กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คุณภาพสินค้าต้องเป็นมาตรฐาน การให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศแล้วนั้น ยังต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการทำงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับบริษัทฯ และเพื่อที่จะสามารถเป็นที่แข่งขันได้ในตลาดที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง

บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทในเครือ ทีแอนด์พี จำกัด ได้จดทะเบียนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2512 บริษัทจดทะเบียนครั้งแรกชื่อ บริษัท แองโกล-ไทย เอ็นจิเนียริง จำกัด ได้จดทะเบียนเปลี่ยนชื่อครั้งที่ 2 เป็นบริษัท แองโกล-ไทย (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2526 ครั้งที่ 3 เปลี่ยนเป็น บริษัท อินซ์เคป เฮลล์แคร์ จำกัด เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2536 ครั้งที่ 4 เปลี่ยนเป็น บริษัท เจดีเอส บอร์เนียว (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2542 ครั้งสุดท้ายเปลี่ยนเป็น บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2547 สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 505 หมู่ที่ 2 นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน อ.อุทุมพรพิสัย จ.ลพบุรี อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา 13160 สำนักงานสาขา ตั้งอยู่เลขที่ 16 (ห้องแกลเลอรี ชั้น 2) ซ.พัฒนาการ 51 อ.พัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250 โดย

ประกอบธุรกิจประเภท จำหน่ายผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค เวชภัณฑ์ยา อุปกรณ์การแพทย์ เคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจด้านการจัดจำหน่ายสินค้า มีการขยายตัวและปรับตัวอย่างรวดเร็ว มีโอกาสในการแข่งขันค่อนข้างสูง ทำให้บริษัทต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและมีประสบการณ์การทำงาน ธุรกิจของบริษัทเป็นธุรกิจด้านการบริการ ดังนั้น กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นอีกกลไกหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ พัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพ เพิ่มทักษะให้พนักงาน เพราะบุคลากรในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมาย และสามารถแข่งขันกับตลาดได้

จากความเป็นมาดังกล่าว บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองต่อภารกิจหลักของบริษัทฯ ได้ แม้ว่ากระบวนการคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ จะกลั่นกรองผู้สมัครอย่างมีประสิทธิภาพจนได้ผู้สมัครที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดเข้ามาเป็นพนักงานของบริษัทฯ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าพนักงานนั้นจะสามารถทำงานและสร้างคุณค่าให้แก่องค์กรได้ทันที พนักงานยังต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจเพิ่มเติมในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับองค์กรและลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งองค์กรโดยทั่วไปจะส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานด้วยการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมบุคลากรเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์กับบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ แก่ไขปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาด้วยตนเอง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

เมื่อพิจารณาตามบทบาทของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และทัศนคติ สามารถจำแนกประเภทตัวแปรได้ดังนี้

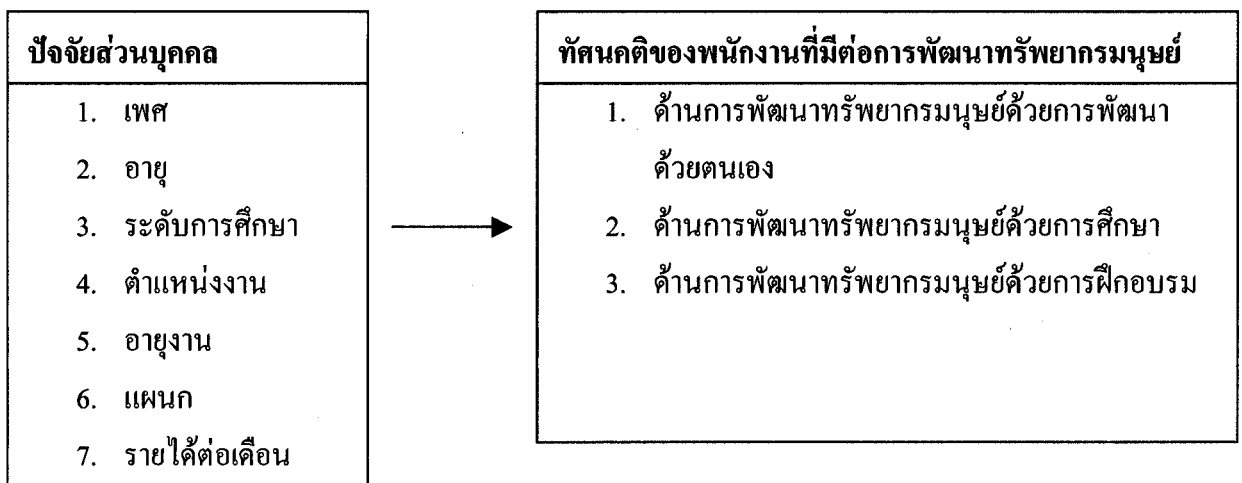
ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน แผนก รายได้ต่อเดือน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ระดับทัศนคติของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับทัศนคติ 3 ปัจจัยคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาด้วยตนเอง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าอิสระซึ่งมีตัวแปรตามและตัวแปรอิสระดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 พนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ จนถึงระดับผู้จัดการอาวุโส ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ทัศนคติของพนักงาน หมายถึง ความรู้สึก และแนวความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ จนถึงระดับผู้จัดการอาวุโส

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการพัฒนาความรู้ ความคิด ประสพการณ์ ความชำนาญ และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบัน ให้ได้รับผลดียิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อองค์กรจะได้เตรียมบุคลากรสำหรับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคต

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งให้มนุษย์เอาตัวรอดและมุ่งที่จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่บุคคลมีข้อบกพร่องอยู่ หรือมุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ไปสู่พฤติกรรมที่สังคม เพื่อร่วมงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องยอมรับได้

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา หมายถึง กระบวนการที่พยายามทำให้บุคคลพัฒนาด้านความสามารถ ความคิด ทักษะและพฤติกรรมต่างๆ ที่เหมาะสมและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องและตลอดชีวิตของมนุษย์โดยการฝึกอบรมมุ่งที่จะให้เนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับ

วิทยาการและเทคโนโลยีแก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ตรงกับความต้องการด้วยความรวดเร็ว

บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 505 หมู่ที่ 2 นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน ต.คลองจิก อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา 13160

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ผู้บริหารจะได้นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เสนอเป็นแนวทางต่อผู้บริหารของบริษัทฯ เพื่อใช้ประกอบในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

7.3 เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจทั่วไปหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม และตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในประเด็นต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

1.1 ความหมายของทัศนคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ราชบัณฑิตยสถาน (2534 : 33) ได้ให้ความหมายทัศนคติ ไว้ว่า ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุน หรือคัดค้านบางสิ่งบางอย่าง หรือต่อบุคคลอันเป็นไปในทางบวกหรือลบก็ได้

บรรยงศ์ โคจินดา (2546 : 42) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่มีผลมาจากสิ่งแวดล้อมหรือประสบการณ์ ที่จะทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา และแสดงสิ่งนั้นในทางสนับสนุนหรือคัดค้าน เป็นความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อบุคคล สมาชิกกลุ่ม สิ่งของและความคิดเห็นต่าง ๆ ไปในทางบวกหรือลบ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่บุคคลใดจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือรู้สึกว่ามันถูกหรือผิด ย่อมขึ้นกับวัฒนธรรม ค่านิยม และหรือมาตรฐานของกลุ่ม ที่บุคคลนั้นร่วมใช้ชีวิตอยู่

ยุทธนา ธรรมเจริญ (2544 : 233) ทักษคติ เป็นความรู้สึก อารมณ์ และวิวัฒนาการ ด้านความชอบหรือไม่ชอบ ของคนเรามาเนิ่นนานแล้ว นอกจากนี้ การแสดงออกจึงมีแนวโน้มเอียง ไปฝักใฝ่หรือความคิดบางอย่างได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543:167) ทักษคติ หมายถึง การประเมินความสามารถของผู้ บริโภคในการใช้ทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะบริโภคและการซื้อ ซึ่งแสดงให้เห็นในรูปที่เป็น “เกณฑ์” ในการประเมินค่า (Evaluative Criteria) การประเมินนี้ได้ใช้ ข่าวดสารที่ผู้บริโภคเก็บรักษาไว้ในศูนย์สั่งการและผลของการประเมินจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ใน การตัดสินใจซึ่งจะทำให้ทักษคติกลายเป็นตัวแปรที่สำคัญมากของศูนย์สั่งการ

คารา ทีปะปาล (2542 :123) ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อ วัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง ว่ามีลักษณะอย่างไร มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ (Positive or Negative) ขึ้นชอบ (Favorable or Unfavorable) หรือ เห็นด้วยหรือคัดค้าน (Pro or Con)

Loudon and Della Bitta (1993 : 423) ให้ความหมายว่า ทักษคติ หมายถึง ความรู้ สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง ว่ามีลักษณะอย่างไร มีความรู้สึกทางบวกหรือทาง ลบ (Positive or Negative) ขึ้นชอบหรือไม่ขึ้นชอบ (Favorable or Unfavorable) หรือเห็นด้วย หรือคัดค้าน (Pro or Con) (ซึ่งตามนิยามนี้ เป็นการมองทักษคติในแง่ความรู้สึก หรือปฏิกิริยาทำที่ ที่มีต่อวัตถุ (Object)

Assael (1998:282) ทักษคติ หมายถึง ความมีใจโน้มเอียงอันเกิดจากการเรียนรู้ที่จะ ตอบสนองต่อวัตถุหรือระดับชั้นของวัตถุ ในลักษณะเห็นดีเห็นชอบหรือไม่ชอบอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างสม่ำเสมอ เช่น ทักษคติของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ก็หมายถึงความโน้มเอียงของผู้บริโภค อันเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่จะประเมินตราสินค้าว่าชอบตรานั้น หรือไม่ชอบตรานั้น อย่างสม่ำเสมอคงเส้นคงวา

Onkvisit and Shaw (1994:202) ทักษคติ หมายถึง (1) เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ก่อขึ้น จากการเรียนรู้ (Learned Construct) (2) ความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อ (Tendency to Response to) (3) วัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง (an Object) (4) ในลักษณะที่มั่นคงสม่ำเสมอ (Consistently) (5) ใน แนวทางเห็นชอบด้วยหรือไม่ชอบ (Favorable of Unfavorable Way)

จากความหมายของทักษคติดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทักษคติ หมายถึง ความ เชื่อ ความเข้าใจ และความรู้สึกนึกคิดส่วนบุคคล ที่เกิดจากการรับรู้ในการที่จะตอบสนองต่อเรื่อง ใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม ความรู้สึก และความคิดเห็นต่าง ๆ ต่อเหตุการณ์นั้น

ๆ และสรุปเป็นความคิดรวบยอดได้ว่า ทักษคติ ก็คือแนวทางที่เราคิดรู้สึก หรือมีท่าทีที่จะกระทำต่อ บางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา เช่น ทักษคติต่อร้านค้าปลีก ทักษคติต่อผลิตภัณฑ์ หรือ ทักษคติต่อรายการโทรทัศน์ เป็นต้น โดยทักษะคติจะแสดงให้เห็นถึงทิศทางความรู้สึกต่อสิ่งเหล่านี้ ว่าเรามีความรู้สึกอย่างไร ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ชอบ หรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ เป็นต้น

1.2 ลักษณะสำคัญของทักษะคติ

ดารา ทีปะปาล (2542:124) กำหนดลักษณะสำคัญของทักษะคติ 5 ประการ ดังนี้คือ

1.2.1 ทักษคติไม่ใช่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นความรู้สึกนึกคิด ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ทั้งจากประสบการณ์ตรงและทางอ้อม

1.2.2 ทักษคติโดยตัวมันเองไม่ใช่พฤติกรรม กล่าวคือ ทักษคติเป็นความโน้มเอียง หรือสภาพความพร้อมที่จะตอบสนองต่อวัตถุ เช่น ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะชอบหรืออยากจะทำซื้อผลิตภัณฑ์ซูปลั้ใกล้เคียงกันมากกว่า ผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพอื่น เป็นต้น

1.2.3 ทักษคติจะไม่อาจเกิดขึ้นได้ด้วยตัวมันเอง (Self-generated) แต่จะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุสิ่งของทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้

1.2.4 ทักษคติมีลักษณะค่อนข้างคงทนถาวร (Enduring) ไม่ใช่อยู่ในสภาพชั่วคราวชั่วยามที่จะเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ แต่ไม่ได้หมายความว่า ทักษคติเปลี่ยนแปลงไม่ได้ แท้จริงแล้ว ทักษคติเปลี่ยนแปลงได้ เพียงแต่ว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นช้ามาก และมักจะเผชิญกับการต่อต้านค่อนข้างมาก

1.2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุจะไม่เป็นกลาง (Not Neutral) แต่จะแสดงทิศทางและความเข้มข้นของทักษะคติในทางชอบหรือไม่ชอบทางใดทางหนึ่ง

1.3 องค์ประกอบของทักษะคติ

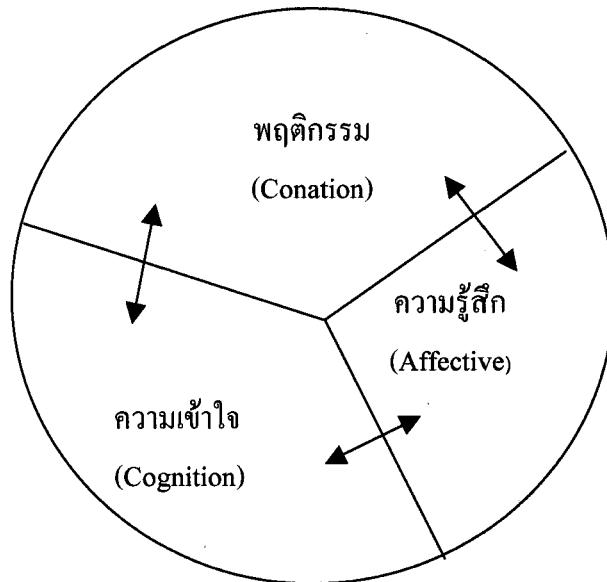
เฮนรี่ (Henry 1995 : 267) ได้เสนอแนวคิดว่าองค์ประกอบของทักษะคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1.3.1 องค์ประกอบทางความคิด หรือการรับรู้ เป็นความเชื่อ ความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งใด เช่น ตราสินค้า ซึ่งความเชื่อในวัตถุเดียวกันอาจจะแตกต่างกันได้ในแต่ละบุคคล

1.3.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก คือความรู้สึกโดยรวมในเรื่องของความชอบและอารมณ์ที่มีต่อวัตถุนั้น ๆ เช่น อาจเกิดจากผลของการประเมินในคุณสมบัติหลาย ๆ คุณสมบัติของสินค้าก็ได้ เรื่องของความรู้สึกนั้นขึ้นอยู่กับบุคคลและสถานการณ์ด้วย

1.3.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม คือแนวโน้มในการกระทำหรือการแสดงออก ความโน้มเอียงที่จะซื้อผลิตภัณฑ์

Schiffman and Kanuk (1977 : 200) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าเป็นความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ ทำให้มีพฤติกรรมลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง และได้กำหนดองค์ประกอบทัศนคติไว้ 3 ส่วน ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการที่มา : Schiffman, Leon G. and Kanuk, (1977 : 203)

จากภาพที่ 2.1 แสดงถึงองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ส่วน ดังมีรายละเอียดดังนี้ ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) ความเชื่อ (Beliefs) อาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งในส่วนของความเร็วและการรับรู้จะได้รับจากประสบการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลายแหล่งข้อมูล และความรู้ี้จะมีผลกระทบต่อความเชื่อ (Beliefs)

ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) จะสะท้อนอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ในเรื่องความชอบและอารมณ์ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior หรือ Doing) จะสะท้อนถึงแนวโน้มจะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือแนวโน้มการกระทำที่แสดงออกหรือความโน้มเอียงที่จะซื้อสินค้า

1.4 ทฤษฎีทัศนคติ

ลูดอน และ เดลลา บิททา (Loudon and Della Bitta, 1993:428-432) ทฤษฎีทัศนคติ (Attitude Theories) ส่วนมากจะพูดถึงว่า ทัศนคติพัฒนาขึ้นมาได้อย่างไรและจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ทฤษฎีทัศนคติที่กล่าวถึงกันมากที่สุดในช่วงวิชาการมีอยู่ 3 ทฤษฎี อันเกิดจากหลักทฤษฎีเบื้องต้นที่กล่าวไว้ว่า “มนุษย์นั้นจะพยายามรักษาจิตของตนให้เกิดความกลมกลืนสมดุลหรือความสอดคล้องเสมอท่ามกลางทัศนคติที่เกิดจากการรับรู้ต่อสิ่งต่างๆ ในขณะนั้น” เพราะหากจิตเกิดความไม่ลงรอยขัดแย้งกันภายในโครงสร้างของทัศนคติ ภาวะความตึงเครียดทางจิต (Mental Tension) ก็จะเกิดขึ้นเพื่อให้อัตโนมัติกลับสู่สภาวะเดิม ทฤษฎีคลาสสิกที่เกี่ยวกับความสอดคล้องของจิต 3 ทฤษฎีดังกล่าวได้แก่

1.4.1 ทฤษฎีความสอดคล้องกัน (Congruity Theory)

ลูดอน และ เดลลา บิททา (Loudon and Della Bitta, 1993:430) ซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้โดยการพิจารณาจากสถานการณ์สมมุติ ดังนี้ สมมุติ นาย ก. เป็นผู้บริโภครายหนึ่ง นาย ก. มีทัศนคติในตอนแรกต่อคาราภาพยนตร์ ข. ในทางบวก (วัดค่าตามสเกลได้ +2) และมีทัศนคติในทางลบต่อกาแพย์หื้อ ค. (วัดค่าตามสเกลได้ -2) ต่อมาสมมุติ นาย ก. ดูโฆษณาภาพ ค. ทางโทรทัศน์ ซึ่งมีคารา ข. เป็นพิธีเซ็นเตอร์ (Presenter) กล่าวถ้อยคำแสดงความชอบกาแพ ค. แง่ดี นาย ก. จึงเกิดความขัดแย้งทางทัศนคติขึ้น (Inconsistent Attitudes) ในลักษณะ “คารา ข. ที่ฉันชอบ ไปโฆษณาแสดงความชอบกาแพ ค. ที่ฉันไม่ชอบ” ผู้บริโภคจึงตกอยู่ในสภาวะของความไม่สอดคล้องกันในจิตใจ (State of incongruity) เกิดความตึงเครียดทำให้รู้สึกไม่สบายใจ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาทางแก้ปัญหาเพื่อให้สภาวะความไม่สอดคล้องหายไปเข้าสู่สภาวะความสมดุล จากทฤษฎีความสอดคล้องกัน ก็จะทำนายได้ว่า นาย ก. จะลดทัศนคติความชอบที่มีต่อ คารา ข. ลดลง และจะเพิ่มทัศนคติที่ดีต่อ กาแพ ค. เพิ่มขึ้น มาบรรจบกันที่สเกล 0 คือ ทัศนคติจะเคลื่อนเข้าหากัน เข้าสู่จุดเป็นกลางในทิศทางตรงกันข้ามฝ่ายละ 2 หน่วย เพราะว่าผู้บริโภครับรู้ต่อวัตถุ 2 อย่าง มีความเข้มข้นเท่ากัน ทั้งทางบวกและทางลบ

1.4.2 ทฤษฎีความสมดุล (Balance Theory)

Mowen and Minor (1998:287-290) เป็นการกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 3 อย่าง เรียกว่า “triads” ดังนี้คือ

O = ผู้สังเกตการณ์ (Observer) หรือ “ผู้บริโภคร”

P = บุคคลอีกคนหนึ่ง (Another Person) หรือ ผู้รับรองสินค้า

X = วัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง (Object) เช่น สินค้าตราหนึ่ง

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 (O-P-X) จะเกิดภาวะสมดุลหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้สังเกตการณ์หรือผู้บริโภครประเมินบุคคลอีกคนหนึ่งและวัตถุ (ตราสินค้า) ว่ามีทิศทางไปทางใด ซึ่งอาจเป็นบวก (+) ซึ่งหมายถึง “ชอบ” (Liking หรือ Favorable) หรือเป็น ลบ (-) ซึ่งหมายถึง “ไม่ชอบ” (Disliking หรือ Unfavorable)

ตามทฤษฎีความสมดุล กล่าวไว้ว่าโดยปกติแล้ว คนเราต้องการให้องค์ประกอบทั้ง 3 อย่าง อยู่ในภาวะสมดุล ซึ่งก็จะทำให้สภาวะทางจิตใจกลมกลืนสอดคล้องกัน จึงไม่มีความตึงเครียดที่จะต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติเพื่อแก้ปัญหา ซึ่งสภาวะความกลมกลืน (Harmony) จะเกิดขึ้นเมื่อเครื่องหมายแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ มีผลออกมาเป็นค่าเป็น “บวก” (+) ในกลุ่ม ก. สภาวะสมดุล (Balanced State) จะเกิดจากมีเครื่องหมาย (+) ทั้ง 3 เครื่องหมายหรือมีเครื่องหมาย (-) 2 เครื่องหมายกับเครื่องหมาย (+) 1 เครื่องหมายส่วนในกลุ่ม ข. สภาวะความไม่สมดุล (Imbalanced State) จะเกิดขึ้นเมื่อมีเครื่องหมาย (+) 2 เครื่องหมาย กับมีเครื่องหมาย (-) 1 เครื่องหมายหรือเมื่อมีเครื่องหมาย (-) ทั้ง 3 เครื่องหมาย

1.4.3 ทฤษฎีความขัดแย้งทางความคิด (Cognitive Dissonance)

ลูดอน และ เดลลา บิททา (Loudon and Della Bitta, 1993:431) โดยกล่าวถึงความขัดแย้งทางความคิดว่าเป็นสภาพทางจิตวิทยา เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลเผชิญกับความขัดแย้ง 2 ความคิด ซึ่งเขาเชื่อว่าความคิดทั้งสองนั้นเป็นความจริง แต่ทว่าความคิดทั้งสองนั้นไม่สามารถเข้ากันได้ นั่นคือเกิดความขัดแย้งไม่ลงรอยกัน จนเป็นเหตุทำให้เกิดความตึงเครียดไม่สบายใจ จนกลายเป็นแรงจูงใจ กระตุ้นให้บุคคลนั้นหาทางลดความขัดแย้ง หรือความเครียดทางจิต ให้กลับคืนสู่สภาพความกลมกลืนขึ้นมาใหม่

ความขัดแย้งทางความคิดสามารถเกิดขึ้นได้ 3 ทางด้วยกัน ดังนี้คือ

ความขัดแย้งทางตรรกวิทยา (Logical Inconsistency) ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ ตัวอย่างเช่น “ลูกกวาดทุกชนิดมีรสหวาน แต่ลูกกวาดของฉันมีรสเปรี้ยว” เป็นต้น

ความขัดแย้งระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม (Conflict Between Attitudes and Behaviors) ตัวอย่างเช่น “ฉันรู้ว่าการสูบบุหรี่เป็นสาเหตุให้เกิดมะเร็ง” กับ “ฉันสูบบุหรี่” เป็นต้น

ความขัดแย้งเกิดจากความคาดหวังไม่เป็นไปอย่างที่คาดคิด (Expectation is Disconfirmed) ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคที่คาดหวังจะซื้อสินค้าราคาถูก เพื่อต้องการประหยัดจึงตัดสินใจไปซื้อสินค้าที่วางขายข้างถนนนอกห้างสรรพสินค้า แต่กลับพบกับความผิดหวัง เพราะมีแต่สินค้าที่ไม่ดีมีตำหนิและไม่ทันสมัย เป็นต้น

ไม่ว่าความขัดแย้งทางความคิดเกิดจากสาเหตุใดก็ตาม บุคคลจะรู้สึกไม่สบายใจหงุดหงิด จึงจำเป็นต้องหาทางลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนี้ ซึ่งวิธีการลดความขัดแย้ง (Dissonance Reduction) ที่เป็นหลักสำคัญมี 3 แนวทาง ดังนี้ คือ (Loudon and Della Bitta. 1993:431)

การหาเหตุผลมาอ้างเข้าข้างตัวเอง (Rationalization) จากตัวอย่างข้างต้น คนที่สูบบุหรี่ก็อาจหาเหตุผลมาอ้างว่า เพราะต้องทำงานกลางคืนช่วยให้ไม่่วงนอน หรือเพราะไม่ชอบอยู่เฉย ๆ โดยไม่ทำอะไร การสูบบุหรี่จะทำให้ไม่เหงา รู้สึกเท่ และให้ความเพลิดเพลินดี เข้าลักษณะทำงานองุ่นเปรี้ยว มะนาวหวาน เป็นการป้องกันตนเองให้เกิดความรู้สึกสบายใจ

การหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการกระทำของตน (Seeking additional information that is supportive of or consistent with his behavior) ตัวอย่างเช่นคนที่สูบบุหรี่อาจหาบุคคลสำคัญที่สูบบุหรี่เหมือนกันมาอ้างเช่นแม้แต่หมอเองยังสูบบุหรี่ หรือบุคคลบางคนสูบบุหรี่จนกระทั่งวันตายเมื่ออายุ 90 ปี เป็นต้น

หาวิธีการกำจัดหรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความขัดแย้งบางประการ (Eliminating or altering some of the dissonant elements) ซึ่งอาจทำได้ด้วยการเลิกสูบบุหรี่ โดยคิดถึงผลการวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสูบบุหรี่กับการเกิดมะเร็งมาพิจารณาใคร่ครวญ เพื่อเปลี่ยนทัศนคติใหม่ก็อาจเป็นไปได้

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปกาวดี ประจักษ์สุภนิตติ (2547 : 392) ตามความหมายดั้งเดิม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงเฉพาะการพัฒนาบุคลากรในระดับผู้บริหาร โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรสายงานหลัก เพื่อปรับปรุงทักษะที่ต้องการในการทำงาน ต่อมาเมื่อมีการให้ความสำคัญแก่การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรมากขึ้นความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็ครอบคลุมกว้างขวางไปถึงการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ โดยหมายถึงการพัฒนาเพื่อเตรียมบุคลากรสำหรับในอนาคต เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงความสามารถเพื่อให้บุคลากรรับมือกับงานที่มอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสร้างเสริมความสามารถอื่น ๆ นอกเหนือจากความสามารถที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานขณะนั้น การพัฒนาแตกต่างจากการฝึกอบรม การฝึกอบรมเน้นการปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ขณะที่การพัฒนามุ่งเน้นการปฏิบัติงานในอนาคต บุคลากรฝ่ายบริการอาจได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการขณะที่บุคลากรในโรงงานประกอบรถยนต์ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ในการประกอบรถยนต์ แต่การพัฒนาหมายถึง การที่บุคลากรฝ่ายบริการ ได้เรียนรู้ที่จะตัดสินใจและใช้วิจารณญาณได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือหมายถึง การที่บุคลากรในโรงงานประกอบรถยนต์ได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะในการสื่อสารระหว่างกันเป็นการเพิ่มทักษะความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงานในอนาคตของบุคลากร

เสนห์ จู๋ โด (2545 : 79) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Developing Human Resources) ประกอบด้วย กิจกรรม การฝึกอบรมและพัฒนา การวางแผนและพัฒนาอาชีพ และการจัดการวินัยพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) เป็นกระบวนการที่จะสร้างทักษะความเข้าใจ และข้อมูลข่าวสารขององค์กรไปยังพนักงาน เป็นการออกแบบเพื่อช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี การอบรมปฐมนิเทศเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความเข้าใจในการทำงาน กิจกรรม เพื่อนร่วมงาน และภารกิจ การฝึกอบรมเป็นการช่วยให้พนักงานทำงานในปัจจุบันให้ดีขึ้น ส่วนการพัฒนาเป็นการเตรียมคนในอนาคตโดยเน้นที่การเรียนรู้และพัฒนาบุคคล

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2549 : 209) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการจัดกลุ่มกิจกรรมซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มกิจกรรมที่สำคัญออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การฝึกอบรมบุคลากร การให้การศึกษาแก่บุคลากรและการพัฒนาบุคลากร โดยกิจกรรมทั้ง 3 กลุ่มมีจุดมุ่งเน้นของกิจกรรมที่แตกต่างกันทั้งในแนวคิด หลักการ กระบวนการ ความมุ่งหมาย ผลผลิต และผลลัพธ์ที่จะได้รับ

ตลอดจนการประเมินผลการจัดกิจกรรม และอัตราการเสี่ยงต่อความสูญเปล่า โดยสามารถจัดเป็นแนวคิดของแต่ละกิจกรรมดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แนวคิดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

กิจกรรม	จุดมุ่งเน้นของกิจกรรม	การจำแนกค่าใช้จ่าย	การประเมินผล	อัตราการเสี่ยงภัยจากการลงทุนขององค์กร
1. การฝึกอบรมบุคลากร	งานปัจจุบันของบุคลากร	ค่าใช้จ่ายขององค์กร	หลังจากการฝึกอบรม	ต่ำ
2. การให้การศึกษแก่บุคลากร	งานในอนาคตเพื่อให้บุคคลเตรียมรับการศึกษาว	การลงทุนขององค์กร	จากการปฏิบัติงานในอนาคต	ปานกลาง
3. การพัฒนาบุคลากร	คนและงานหรือกิจกรรมขององค์กรในอนาคต	การลงทุนระยะยาว	ประเมินผลได้ อาจกระทำได้หลายทาง เช่น จากการปฏิบัติงานหรือบุคคลมีการพัฒนาหรือไม่หลังจากได้รับการพัฒนา	สูง

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2549 : 210) ถึงแม้ว่าจะมีความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน แต่ก็สามารถสรุปความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยแยกออกเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 เป็นความหมายที่สะท้อนเกี่ยวกับสถานะของบุคคลที่น่าจะเป็นหลังจากได้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แล้ว

กลุ่มที่ 2 เป็นความหมายที่สะท้อนเกี่ยวกับการทำให้บุคลากรเป็นคนที่มีความสมบูรณ์ขึ้น มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรมพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถของแต่ละคน

จากความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ข้างต้นจึงอาจสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ กล่าวคือ เป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ความชำนาญ และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในปัจจุบันให้ได้รับผลดียิ่งขึ้นรวมทั้งเพื่อองค์กรจะได้เตรียมบุคลากรสำหรับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานในอนาคตซึ่งในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าองค์กรหลายแห่งมีความตื่นตัวในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยจะเห็นจากองค์กรส่วนใหญ่ได้จัดตั้งหน่วยงานฝึกอบรมในองค์กรของตนเป็นจำนวนมาก หรือในกรณีที่องค์กรมีขนาดเล็ก หรือเริ่มจัดตั้งหน่วยงานฝึกอบรมขึ้นใหม่ องค์กรนั้นมักจะตั้งขึ้นเป็นแผนกฝึกอบรม หรือแผนกพัฒนาบุคลากร องค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่ก็มักจะตั้งหน่วยงานฝึกอบรมในรูปของฝ่ายหรือแผนกพัฒนาบุคลากรหรือกองฝึกอบรม หรือฝ่ายพัฒนาบุคลากร นอกจากนี้องค์กรบางแห่งได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากถึงกับจัดตั้งเป็นศูนย์ฝึกอบรมที่มีอยู่จำนวนไม่น้อยทั้งนี้เพราะเหตุว่าบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรนั้นควรจะได้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการนำวิทยาการเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยเสริมกับการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การเพิ่มผลผลิตและเพื่อให้ได้คุณภาพการผลิต การบริการที่ได้มาตรฐานตามที่องค์กรต้องการ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2549 : 228) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเองเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งให้มนุษย์เอาตัวรอดและมุ่งที่จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่บุคคลมีข้อบกพร่องอยู่หรือมุ่งที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมไปสู่พฤติกรรมที่สังคมเพื่อนร่วมงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องยอมรับได้ โดยการเพิ่มปัจจัยนำเข้า เปลี่ยนกระบวนการซึ่งได้

แก่ พฤติกรรมหรือความประพฤติของบุคคล ตลอดจนความคาดหวังผลลัพธ์และการตรวจสอบการกระทำเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น การพัฒนาตนเองเป็นรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและมีจุดมุ่งหมายให้มนุษย์อยู่รอด และสามารถปฏิบัติกิจกรรมอยู่ในสังคมได้ต่อไป โดยวิธีการพัฒนาตนเองสามารถวัดและเปรียบเทียบออกมาในรูปของความแตกต่างในความเป็นอยู่ สถานภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมของสังคม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษา

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2549 : 236) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ โดยทั่วไปจะเริ่มต้นตั้งแต่ได้เข้าปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในองค์การแต่ในบางกรณีองค์การอาจมีความจำเป็นหรือมีความต้องการที่จะพัฒนาบุคลากรขึ้นใช้เองเป็นการเฉพาะองค์การสามารถพัฒนาบุคคลก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ก็ได้ โดยจัดให้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น จัดให้มีการอบรม การศึกษาดูงาน การประชุมสัมมนา และการศึกษา ฯลฯ ถึงรูปแบบการศึกษา ขอบข่าย และการเรียนรู้ทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษาเท่านั้น

การศึกษา หมายถึง กระบวนการที่พยายามทำให้บุคคลพัฒนาด้านความสามารถ ความคิด ทักษะและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เหมาะสมและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2549 : 247) การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องและตลอดชีวิตของมนุษย์โดยการฝึกอบรมมุ่งที่จะให้เนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับการวิชาการและเทคโนโลยีแก่บุคลากรเพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้ตรงกับความต้องการด้วยความรวดเร็วโดยมีวัตถุประสงค์ขอบเขตของเนื้อหาสาระ หลักสูตร เวลา วิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิธีการ และเทคนิค สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม การจัดสภาพแวดล้อมการบริหาร โดยการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับนโยบาย วัตถุประสงค์ และปรัชญาของธุรกิจหรือองค์การ

การฝึกอบรมคือการพัฒนาบุคลากรขององค์การให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมขึ้นทั้งทางด้านสารสนเทศและทักษะที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ผลสำเร็จเป็นอย่างดี โดยจะต้องผ่านกระบวนการและกิจกรรมการฝึกอบรมที่จัดไว้เป็นรูปแบบ มีมาตรฐานการฝึกอบรมและการประเมินผลเป็นที่ยอมรับ ตลอดจนได้รับความนิยมาจากทุกองค์การในแต่ละสาขาวิชาชีพ ทั้งนี้ผู้บริหารองค์การเชื่อว่าบุคลากรทุกคนสามารถได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมที่มีคุณภาพโดย

คำนึงถึงความจำเป็นในการจัดให้มีการฝึกอบรมและความพร้อมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ

จากความหมายการฝึกอบรมที่กล่าวมาแล้ว ทั้งหมดจึงสามารถสรุปได้ว่าการฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่ทำให้บุคคลเข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ไม่ว่าจะเป็นการอบรมในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเพื่อการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ สมรรถภาพในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ตลอดจนทำให้ได้รับความรู้เทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมทั้งยังทำให้บุคคลปรับปรุงพฤติกรรมอันจะนำซึ่งการแสดงผลออกมาในรูปของการมีและการพัฒนาบุคลิกภาพที่ดี การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลจะต้องอาศัยกระบวนการ หรือวิธีการที่จะนำมาเพื่อให้เกิดการกระตุ้น จูงใจ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลมีโอกาสดูแลเรียนรู้เพื่อที่บุคคลจะได้พัฒนาสมรรถภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ นอกจากนี้การฝึกอบรมยังมีความหมายครอบคลุมถึงการพัฒนาทัศนคติของบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทางที่ดี ให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น มีขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนมีความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์ เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

3.1 การจัดโครงสร้างของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทในเครือ ทีเอ็นซีพี โดยประกอบธุรกิจประเภท จำหน่ายผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค เวชภัณฑ์ยา อุปกรณ์การแพทย์ เคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ส่งเสริมสุขภาพ การจัดโครงสร้างของบริษัทฯ สามารถแบ่งหน่วยงานหลักๆ ออกเป็น 6 ฝ่าย ดังนี้คือ

ฝ่าย Finance มีหน้าที่ดูแลบริหารงานส่วนการเงินและบัญชีของบริษัท

ฝ่าย HR มีหน้าที่ดูแลบริหารงานส่วนทรัพยากรมนุษย์

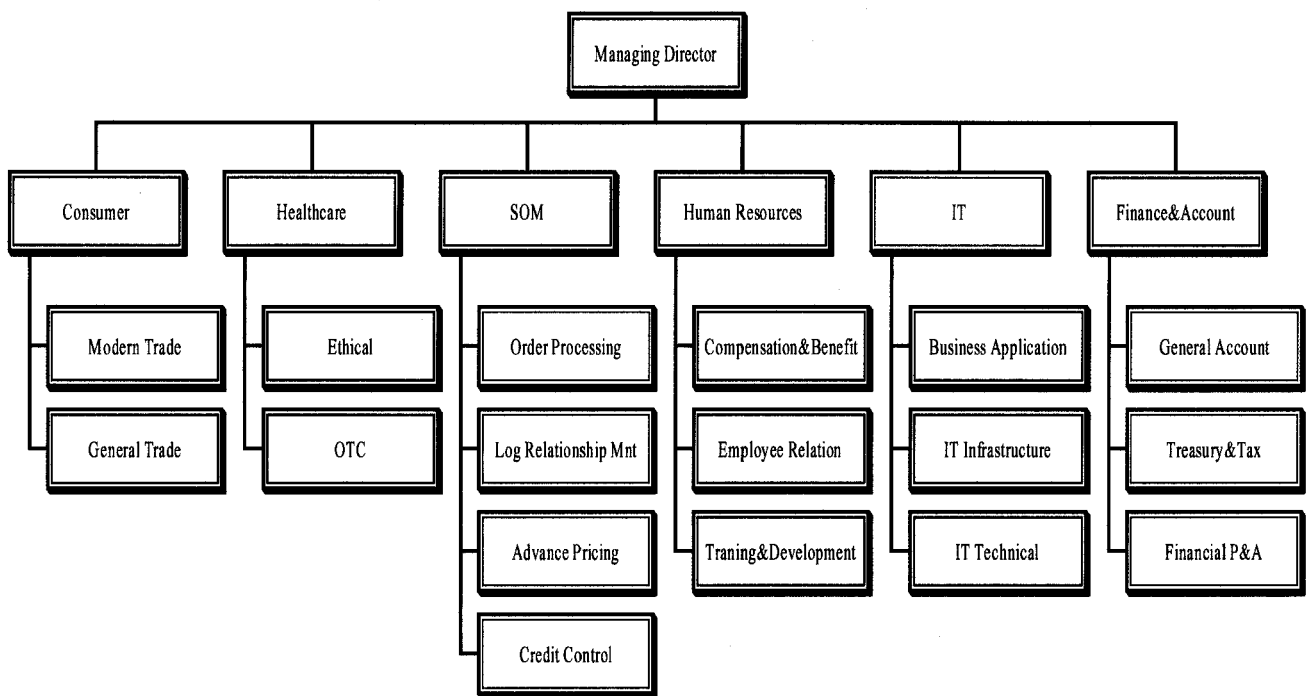
ฝ่าย IT มีหน้าที่ดูแลบริหารงานส่วนเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ฝ่าย SOM มีหน้าที่ดูแลบริหารงานส่วนรับคำสั่งการซื้อขายระหว่างส่วนขายและลูกค้า

ฝ่าย Healthcare มีหน้าที่ดูแลบริหารงานตลาดสินค้าประเภทเวชภัณฑ์ยา เคมีภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ส่งเสริมสุขภาพ มี 2 ช่องทางจัดจำหน่าย คือ Ethical (โรงพยาบาล), OTC (ร้านขายยา คลินิก)

ฝ่าย Consumer มีหน้าที่ดูแลบริหารงานตลาดสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์อุปโภคบริโภค มี 2 ช่องทางจัดจำหน่าย คือ Modern Trade (การจัดจำหน่ายในเขตกรุงเทพและปริมณฑล) General Trade (การจัดจำหน่ายในต่างจังหวัด)

ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

3.2 การบริหารงานทรัพยากรบุคคลของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย)

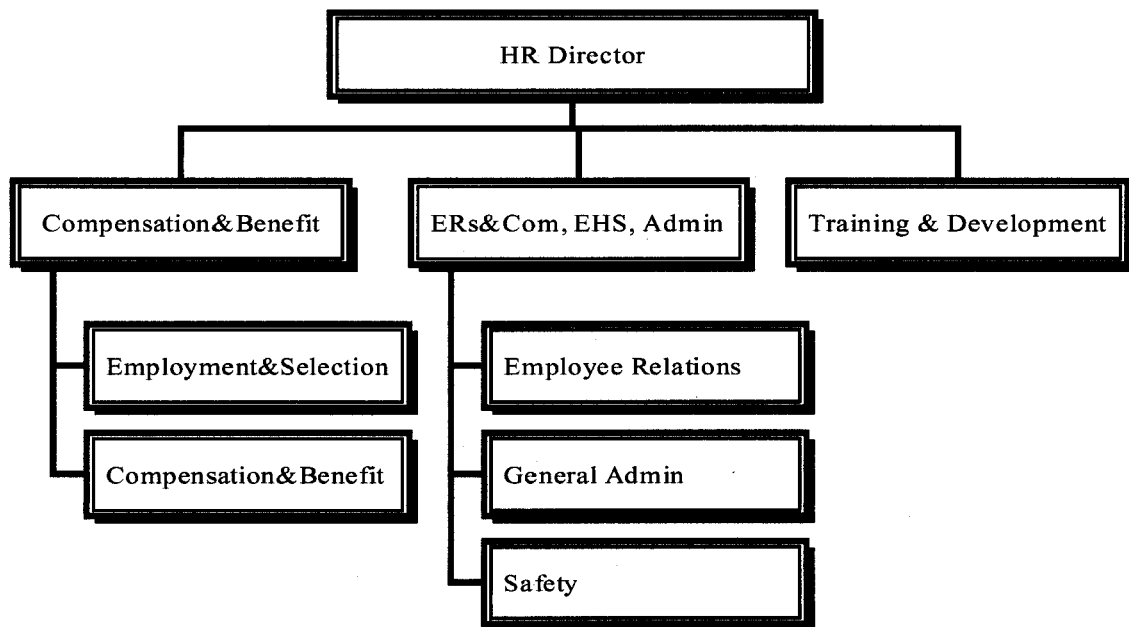
จำกัด

กลุ่มบริษัท ไอดีเอส ประเทศไทย ได้ประกาศรวมฝ่ายทรัพยากรบุคคลเข้าเป็นทีมเดียวกันภายใต้การบริหารงานของผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2548 เป็นต้นมา กลุ่มบริษัท ไอดีเอส ได้แก่ 1)บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด 2)บริษัท ไอดีเอส

โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด 3) บริษัท ไอดีเอส แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด โดยแบ่งหน่วยงานออกเป็น 3 ส่วน หลัก ๆ คือ

1. กลุ่มสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ (Compensation and Benefit) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ
 - ส่วนค่าจ้างเงินเดือน (Payroll)
 - ส่วนสรรหาและว่าจ้าง (Employment and Selection)
2. กลุ่มแรงงานสัมพันธ์ (Employee Relations) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
 - ส่วนแรงงานสัมพันธ์ (Employee Relations)
 - ส่วนความปลอดภัยในการทำงาน (Safety)
 - ส่วนงานธุรการทั่วไป (General Administration)
3. กลุ่มฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development)

ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 การบริหารงานทรัพยากรบุคคล ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก มีการพัฒนาหลักสูตรใหม่ ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอด เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ จะจัดรวมกันกับบริษัทในเครือ 2 บริษัท คือ บริษัท ไอดีเอส โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท ไอดีเอส แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามแผนงานที่วางไว้ในแต่ละปี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งออกเป็น 4 โปรแกรม คือ

1. โปรแกรมหลัก (Core Program) คือ หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และระดับหัวหน้างาน ตามนโยบายบริษัทฯ กำหนดให้พนักงานระดับนี้ทุกคนเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้โดยหลักสูตรในแต่ละปีจะถูกกำหนดโดยสำนักงานใหญ่ที่ประเทศฮ่องกง และในปี 2551 กำหนดไว้ 3 โปรแกรม ดังตารางที่ 2.2 คือ

ตารางที่ 2.2 โปรแกรมหลัก (Core Program) หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และระดับหัวหน้างาน ประจำปี 2551

Code	Course Name	Targeted Audience		
		Position	No. of Trainees	Duration
001	Growth Leadership Seminars	Senior Management	4	4 days
002	Operations Excellence for Results (OER)	Middle Management	6	4 days
003	Basic Management Program (BMP)	Supervisory Management	42	2 days
Total			52	

2. โปรแกรมคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษา (Elective Program) คือ หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทุกระดับตามความต้องการในการฝึกอบรมเฉพาะตำแหน่ง กำหนดตาม Training need ของพนักงาน และในปี 2551 กำหนดไว้ 17 โปรแกรม ดังตารางที่ 2.3 คือ

ตารางที่ 2.3 โปรแกรมคัดเลือกผู้เข้ารับการศึกษา (Elective Program) หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานทุกระดับตามความต้องการในการฝึกอบรมเฉพาะตำแหน่ง

Code	Course Name	Targeted Audience		Duration
		Position	No. of Trainees	
001	Eight Values Insight & Application	All levels	90	2 hrs.
002	Media Relations Workshop	Senior Management	4	2 days
003	Executive Team Building	Senior Management	7	2 days
004	Strategic Planning	Senior/Middle Management	10	2 days
005	Leadership Skill Development	Middle/Supervisory Management	10	2 days
006	Finance for Non Finance	Middle/Supervisory Management	10	2 days
007	Supply Chain Management	Middle/Supervisory Management	10	2 days
008	Safety at Management Level	Senior/Middle/Supervisory Management	10	2 days
009	Safety at Supervisory Level	Supervisory Management	10	2 days
010	Sufficiency Economy	Middle /Supervisory Management	14	1 day
011	Problem Solving and Decision Making	Middle/Supervisory Management	10	2 days
012	Effective Presentation Skill	Middle Management	30	1 day
013	Team Building Workshop	Middle/Supervisory Management	30	2 days
014	Effective Business English Writing	Middle/Supervisory Management	30	2 days
015	Professional Sales Skill Development	Middle/Supervisory Management	20	2 days
016	Service Excellent	All levels	40	1 day
017	Performance Management	All levels	30	half day
Total			365	

3. โปรแกรมปฏิบัติการ (Operations Program) คือ การฝึกอบรมและพัฒนาเฉพาะด้าน โดยแบ่งแยกตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และในปี 2008 กำหนดไว้ 8 โปรแกรม ดังตารางที่ 2.4 คือ

ตารางที่ 2.4 โปรแกรมปฏิบัติการ (Operations Program) หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาเฉพาะด้าน

Code	Course Name	Group	Targeted Audience		
			Position	No. of Trainees	Duration
001	Microsoft Outlook	IT	Supervisory Management	15	Half Day
002	Microsoft Excel 2000 (Intermediate)	IT	Supervisory Management	20	1 day
003	Microsoft Excel 2000 (Advance)	IT	Supervisory Management	20	1 day
004	Brio Training	IT	Supervisory Management	15	1 Day
005	Effective Supervisory Skills	Mgt	Supervisory Management	14	2 Days
006	Effective Selling Skills	Mgt	Supervisory Management	34	1 Day
007	Business English Communication (Writing)	Com	Middle/Supervisory Management	15	30 hrs.
008	Business English Communication (Speaking)	Com	Middle/Supervisory Management	15	30 hrs.
Total				148	

3. โปรแกรมปฐมนิเทศ (Orientation Program) คือ การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่ ซึ่งพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องได้รับการอบรมตามหัวข้อที่กำหนดไว้ ดังนี้

ประวัติความเป็นมาบริษัท

กฎระเบียบและข้อบังคับในการทำงาน

กฎระเบียบด้านความปลอดภัยในการทำงาน

สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ

ข้อมูลทั่วไป เช่น ปฏิทินวันหยุด การติดต่อประสานงานภายใน และอื่น ๆ

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญศิริ ตรีรัตนานภาพ (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (3) ศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การในด้านโครงสร้างของงาน ความรับผิดชอบ การสนับสนุน ความขัดแย้งและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ประชากรคือ พนักงานส่วนบริการลูกค้า ภาคบริการภูมิภาคที่ 1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,417 คน ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 418 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ค่าเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และหน่วยงาน (แผนก/ฝ่าย) ที่สังกัดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ในขณะที่สถานภาพการสมรส แตกต่างกัน ไม่มีผลกระทบต่อระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) ปัจจัยบรรยากาศขององค์การ ในด้านขนาดและโครงสร้างของงานด้านการสนับสนุน ด้านความขัดแย้ง และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านความรับผิดชอบ ไม่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จารุณี แซ่เล่า (2543) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาของบุคลากรในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องการกำหนดนโยบายการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการอบรมที่ไม่ชัดเจน และไม่ทั่วถึง และการจัดสรรงบประมาณ ไม่เพียงพอ บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในระดับปานกลาง ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์นั้นพบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาตนเอง ยกเว้นด้านการศึกษาด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อม อายุมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านการฝึกอบรม ยกเว้นด้านการศึกษา ด้านการพัฒนาตนเอง

ด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อม ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาตนเอง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านการศึกษา ด้านการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาตนเอง ยกเว้นด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นและในส่วนแนวทางการแก้ไข ปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย เห็นว่าควรกำหนดรูปแบบ หรือแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการพัฒนาให้ชัดเจน ควรให้การสนับสนุนการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์อย่างทั่วถึง ควรเพิ่มงบประมาณในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเพียงพอ และ ควรมีการแจ้งข่าวสารให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง

สท วัณณ์ ประไพทรัพย์สกุล (2546) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท คำสากรล ซีเมนต์ ไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานบริษัท คำสากรล ซีเมนต์ไทย จำกัด มีความคิดเห็นต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงานในองค์การแตกต่างกันมีพฤติกรรมการพัฒนาตนเองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) การรับรู้บรรยากาศ โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (4) การรับรู้บรรยากาศโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพัฒนาตนเองในด้านงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในด้านความอบอุ่น ด้านการเน้นการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านความมั่นคง-ความเสี่ยง และด้านการรับรู้ผลงาน (5) การรับรู้บรรยากาศโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพัฒนาตนเองในด้านสังคมและจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ในด้านความอบอุ่น ด้านการเน้นการฝึกอบรมและการพัฒนา และด้านการรับรู้ผลงาน

จิรภา สินธุนาวา (2539) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ กรมควบคุมประพตติ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมควบคุมประพตติ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด รายได้และ ลักษณะงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน จะมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน ในด้านปัจจัย ด้านบรรยากาศของหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และระบบการให้รางวัล ตอบแทน พบว่ามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

วิมลวรรณ ปิยะไทยเสรี (2540) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ อุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี การบริหารงานแบบญี่ปุ่นของบริษัท ไควว่า เซ โคะ (ประเทศไทย)

จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในกระบวนการบริหารงานบุคคลของบริษัท ใดว่า เซ โกะ (ประเทศไทย) จำกัด ตลอดจนแนวทางที่เหมาะสมในการกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาแรงงานของไทยในวงการอุตสาหกรรม โดยได้ทำการศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและการศึกษาภาคสนามโดยการใช้แบบสอบถามจากประชากรเป้าหมายจำนวน 250 คน ผลการศึกษาปรากฏเป็นสาระสำคัญตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้ 1.รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นของบริษัท ใดว่า เซ โกะ (ประเทศไทย) จำกัด นั้นเน้น ที่ตัวบุคคลทั้งพนักงานในกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติงาน โดยใช้นโยบายการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มภายใต้การเพิ่มศักยภาพของบุคคลในลักษณะของการฝึกอบรมเพื่อการยกระดับความรู้ความชำนาญเฉพาะในหน้าที่ (On the job training) เป็นหลัก โดยเฉพาะมีการใช้การกำหนดคำบรรยายงานและการประชุมนิเทศการอบรมด้านความปลอดภัยตลอดจนการกำหนดเส้นทางก้าวหน้าในงานวิชาชีพเป็นหลักของบริษัททั้งนี้ โดยการดำเนินงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง 2.การกำหนดนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นของบริษัท ใดว่า เซ โกะ (ประเทศไทย) จำกัด ได้พิจารณาคัดเลือกพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมด้วยความยุติธรรมและเหมาะสมและในส่วนของการประเมินผลงานของพนักงานนั้นฝ่ายบุคคลมีส่วนในการดำเนินการด้วย 3.แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นสามารถนำรูปแบบมาใช้ในการบริหารงานบุคคลของแรงงานไทยโดยทั่วไปโดยต้องสร้างความยุติธรรมแก่กลุ่มพนักงานอย่างเสมอภาครวมทั้งจะต้องขจัดการแบ่งพรรคแบ่งพวกซึ่งมีอยู่มากในหมู่พนักงาน ให้ลดน้อยลงทั้งนี้ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรอันจะเป็นเครื่องมือช่วยให้องค์กรธุรกิจเกิดประสิทธิภาพในการทำงานและทำให้เกิดความก้าวหน้าขององค์กรอันจะเป็นเครื่องมือช่วยให้องค์กรธุรกิจของไทยสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ 1.ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแรงงานไทยรัฐบาลควรจะต้องมีบทบาทสำคัญในการเตรียมบุคคล โดยการจัดระบบการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและรัฐบาลควรให้การส่งเสริมการลงทุนแก่บริษัทข้ามชาติเพื่อการถ่ายทอดเทคโนโลยี 2.องค์กรอุตสาหกรรมจะต้องกำหนดนโยบายที่แน่นอนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติได้โดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย 3.ในส่วนของพนักงานในองค์กรจะต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอและต้องสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มอย่างจริงจังอันจะก่อให้เกิดการพัฒนาในระดับองค์กร อันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าของประเทศ

สุชาติ แม่นโชติ (2542) ศึกษาแนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรในปี 2000 กรณีศึกษา บริษัทอินซ์เคปเอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัด วัตถุประสงค์

ประสงค์ของการศึกษาแนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การในปี 2000 กรณีศึกษาบริษัท อินซ์เคป เอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัด คือการศึกษาขีดความสามารถของพนักงานบริษัทที่ขายกิจการคือ บริษัทอินซ์เคป เอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัดในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่พึงประสงค์ของ บริษัทริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่มาซื้อกิจการและเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานบริษัท อินซ์เคปเอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัดให้มีความพร้อม และสามารถรับผิดชอบงานตามบทบาทและหน้าที่ของตนในบริษัทริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งผู้ศึกษาทำการโดยใช้แบบสอบถามพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์บริษัท อินซ์เคป เอ็นอาร์จี(ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 35 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารบริษัทริโก้(ประเทศไทย)จำกัด รวมทั้งลูกค้าที่ใช้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ เพื่อสอบถามระดับความสามารถที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนด(โดยความเห็นชอบของผู้บริหารบริษัท ริโก้ (ประเทศไทย) จำกัด และความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่(ตามเกณฑ์ที่กำหนด)ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในขณะเดียวกันก็ได้สัมภาษณ์ลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในตัวสินค้าการปฏิบัติงานของพนักงานขายและการบริการของพนักงานบริการเพื่อประกอบการวิเคราะห์และจัดทำข้อเสนอแนะซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยเฉลี่ยแล้วพนักงานมีความเห็นว่าตนเองสามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดเป็นส่วนใหญ่ยกเว้นด้าน (1) การติดต่อ สื่อสารและความ เป็นผู้นำ เป็นปัญหาของพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์ทุกคน (2) ด้านการทำงานเป็นทีม/ความร่วมมือ เป็นปัญหาของผู้จัดการแผนกและหัวหน้าฝ่าย (3) ด้านการบริหารคนเป็นปัญหาของหัวหน้าฝ่าย และพนักงานบริการและ (4) ด้านการบริหารงานและความรู้ในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาของหัวหน้าฝ่ายและพนักงานบริการ(5) ด้านปฏิภาณทางการตลาด/ขาย เป็นปัญหา (6) ด้านการกำกับดูแล และติดตามผลเป็นปัญหาของหัวหน้าฝ่ายและพนักงานบริการที่จะปฏิบัติงานให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนด้านความรู้ที่ต้องการเพื่อพัฒนาตนเองให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้นนั้นพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์มีความต้องการแตกต่างกันดังนี้ (1) ผู้จัดการแผนกต้องการจะได้รับความรู้เพิ่มเติมทุก ๆ ด้านในระดับปานกลาง (2) หัวหน้าต้องการจะได้รับความรู้เพิ่มเติมระดับมาก ในด้านการติดต่อสื่อสารความเป็นผู้นำ การบริหารคน ความรู้ในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นทีม/ความร่วมมือและการใช้ดุล คุลพินิจ /การแก้ปัญหา (3) พนักงานขายต้องการจะได้รับความรู้เพิ่มเติมระดับมากในด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ปฏิภาณทางการตลาด / ขาย และการใช้ดุลพินิจ/การแก้ปัญหาและ (4) พนักงานบริการต้องการความรู้เพิ่มเติมระดับมากในด้านความรู้ในการปฏิบัติงานจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจที่กล่าวมาแล้วร่วมกับผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และลูกค้าของบริษัท อินซ์เคป เอ็นอาร์จี(ประเทศไทย) จำกัดพบว่ากำไรของบริษัทลดลงอย่างต่อเนื่อง

เนื่องตั้งแต่ปี 1996 เป็นต้นมาและลูกค้าของบริษัทมีความพึงพอใจพนักงานขายและการบริการของพนักงานบริการน้อยกว่าที่ควรทั้งนี้อาจสืบเนื่องจากพนักงานขาดแรงจูงใจและความมั่นใจในชีวิตการทำงาน โดยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มและพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน 2 แนวทางด้วยกันดังนี้ แนวทางที่ 1 เป็นข้อเสนอแนะของบริษัทโรโก้ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษามีความเห็นว่าพนักงานบริษัท อินซ์เคป เอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัดเป็นผู้ที่ รู้จักตัวสินค้าลูกค้าและช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นอย่างดีดังนั้นถ้าบริษัทจะพิจารณารับพนักงานขายจากบริษัทเดิมที่มีผลงานดีและมีความตั้งใจที่จะเพิ่มขีดความสามารถให้สูงขึ้นในการทำงานที่บริษัทใหม่ พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่น และ แรงจูงใจ โดยแจ้งให้พนักงานทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับผลตอบแทนความมั่นคง และ โอกาสความก้าวหน้า สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ได้ตามเป้าหมายของบริษัทแล้วบริษัทจะได้พนักงานที่มีความก้าวหน้าสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ได้ตามเป้าหมายของบริษัทแล้วบริษัทก็จะได้พนักงานที่มีความสามารถและมีความภักดีต่อองค์กรทั้งมีบริษัทควรจัดทำแผนการอบรมในด้านความรู้ที่พนักงานยังมีไม่มากเท่าที่ควรและต้องการจะได้รับความรู้ดังกล่าวเพิ่มเติมเช่นจัดหลักสูตรการอบรมเกี่ยวกับ ManageWork และ Supervisor Skills สำหรับผู้จัดการแผนกและหัวหน้าฝ่าย ส่วนพนักงานขายและพนักงานบริการจัดหลักสูตรการอบรมด้าน Basic Knowledge ในหลักสูตร Manage self และ Service Plus for Support Function หนึ่ง ในระยะยาวควรสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในสาขาที่สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทในระดับสูงขึ้น และจัด โครงการพัฒนาบุคลากรในแง่มุมต่าง ๆ เช่น การส่งเสริมให้มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นต้น แนวทางที่ 2 เป็นข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานแผนกคอมพิวเตอร์บริษัทอินซ์เคป เอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้ศึกษาเห็นว่าพนักงานเหล่านี้ ควรจะพยายามทำงานในหน้าที่รับผิดชอบให้ดีที่สุดพร้อมทั้งขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของบริษัทโรโก้ (ประเทศไทย) จำกัดและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานเพื่อให้แข่งขันได้ในยุคไร้พรมแดน

วิทยา ชันวิชัย (2539) ในบทนิพนธ์เรื่อง การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาแนวนโยบายและแนวโน้มการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พร้อมทั้งปัญหา,อุปสรรคและข้อเสนอแนะ หรือแนวทางการแก้ไขในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) วิธีการศึกษาเป็นวิธีเชิงพรรณนา โดยใช้แนวทฤษฎีความต้องการของ Maslow เป็นแนวคิดหลักมาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาแนวนโยบายการฝึกอบรมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) โดยการวิเคราะห์จากเอกสารแนวนโยบายของรองผู้จัดการใหญ่และจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานซึ่งมี

แนวนโยบายในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาพนักงาน ดังนี้ 1. เพื่อเพิ่มพูนรายได้และสร้างผลกำไรให้แก่ธนาคาร 2. เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น 3. เพื่อรองรับการเติบโตและการขยายตัวทางธุรกิจธนาคาร 4. เพื่อให้พนักงานบังเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มาใช้บริการ นโยบายในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและมีความสามารถในการปฏิบัติงานตลอดจนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบันหรือในอนาคตกฎเกณฑ์การปรับเปลี่ยนระบบงาน คือการปรับปรุงคนโดยมีวิธีการต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีการหล่อหลอมพฤติกรรมให้เป็นไปในแนวทางตามที่องค์กรต้องการปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่ปัญหาที่พบได้แก่งบประมาณการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานนั้นต้องใช้ค่าใช้จ่ายจำนวนมากแต่งบประมาณมีจำกัดการปรับเปลี่ยนหลายสิ่งหลายอย่างพร้อมกันในเวลาใกล้เคียงกันทำให้มีผลกระทบต่อองค์กรการมีหลักสูตรอบรมหลายหลักสูตรมีผลกระทบต่อเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานพนักงานต้องใช้เวลาที่มีสำหรับปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมาเข้ารับการอบรมทำให้เกิดความล่าช้าของงานที่ทำอยู่ทำให้ไม่สะดวกในการมาเข้ารับการฝึกอบรมอีกทั้งยังขาดแคลนวิทยากรที่มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานขาดอุปกรณ์ทางด้าน Software ได้แก่ หนังสือหรือคู่มือการเรียนการสอนการจัดฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นสูง (Self Actualization needs) จากทฤษฎีของ Maslow ซึ่งพนักงานมีความต้องการแสวงหาความก้าวหน้าให้กับตนเองการที่พนักงานจะมีความต้องการพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงาม (Growth needs) พนักงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำที่ยังขาดอยู่ (Deficiency needs) ก่อนดังนั้นผู้บริหารในองค์กรควรจะต้องสนับสนุนให้พนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการในทุก ๆ ชั้นไปพร้อม ๆ กันเพื่อความสำเร็จขององค์กรและความพึงพอใจของพนักงาน

ปิยรัตน์ ชูณหศรี (2547) ศึกษาการเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการฝึกอบรมกรณีศึกษา 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักสูตรการฝึกอบรม วิธีการจัดการฝึกอบรม การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมทั้งหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตรเฉพาะไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานหลังได้รับการฝึกอบรมต่อสมรรถนะในด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ และเพื่อศึกษาผลของหลักสูตรที่มีต่อการสร้างเสริมและพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 ด้านดังกล่าวเพื่อการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของ 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป ซึ่งมีโรงงานตั้งอยู่ใน

กรุงเทพมหานครสมุทรปราการ และชลบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด และแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหารจำนวน 1 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าฐานนิยม และตัวสถิติไคสแควร์ ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1. หลักสูตรการฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตรทั่วไปมีความเหมาะสมต่อการสร้างเสริม และพัฒนาสมรรถนะใน 3 ด้าน คือ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้มีมากกว่าหลักสูตรเฉพาะ โดยเนื้อหาหลักสูตรเฉพาะมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรมมีความเหมาะสมมากกว่า สำหรับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า หลังจากการฝึกอบรมพนักงานสามารถพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะได้ดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ 2. พนักงานมีความคิดเห็นว่าหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตรเฉพาะมีผลต่อการสร้างเสริม และพัฒนาสมรรถนะทางด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการแตกต่างกันแต่ไม่ถึงระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. หัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตรเฉพาะที่ใช้ในการฝึกอบรมแม้จะสามารถพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในด้านต่าง ๆ ได้ดีมาก แต่หลักสูตรทั้งสองก็มีผลในการพัฒนาสมรรถนะได้ไม่แตกต่างกันถึงระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ

ณัฐวุฒิ วราราช (2546) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการฝึกอบรมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการฝึกอบรมของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน รวมทั้งเปรียบเทียบการดำเนินงานการฝึกอบรมของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก และระยะเวลาดำเนินงานไม่ถึง 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือผู้บริหารจำนวน 90 คน และผู้ปฏิบัติงานจำนวน 370 คน รวมทั้งสิ้น 460 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อความสำคัญของการฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามขนาดของโรงงาน และพิจารณาตามระยะเวลาของการดำเนินงาน ความเห็นของผู้บริหารในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก ต่อการดำเนินงานฝึกอบรม และผลการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ มีความแตกต่างกัน 2. ความคิดเห็นของผู้บริหารในโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีระยะเวลาการดำเนินงานขององค์กรไม่ถึง 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ต่อกระบวนการฝึกอบรมในด้านการสร้างหลัก

สูตรการฝึกอบรม และด้านการประเมินผลการฝึกอบรม มีความแตกต่างกัน 3. ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการจัดฝึกอบรมใน โรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมบางชั้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามขนาดของโรงงาน และพิจารณาตามระยะเวลาของการดำเนินงาน ความเห็นของผู้ปฏิบัติงานใน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก ต่อผลการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน 4. ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานใน โรงงานอุตสาหกรรม ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานขององค์กรไม่ถึง 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี ต่อผลการฝึกอบรมในด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ก็อกูลแตกต่างกัน

สมชาย นามศักดิ์สวัสดิ์ (2539) การศึกษาการจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรบริษัทยูนิแพ็คอควิปเมนท์ จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรของบริษัทด้วยวิธีการวางแผนการฝึกอบรมพนักงานระดับบังคับบัญชาขั้นต้น (หัวหน้าแผนก) ลงมาจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติงานในสายการผลิตโดยจัดกลุ่มออกเป็นแผนกที่เกี่ยวข้อง 5 แผนก แผนกโลหะ, ฟันสี, คอถ้อย, อะไหล่และประกอบ ผลจากการศึกษาพบว่า การฝึกอบรมของพนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถกำหนดออกเป็นเรื่องที่จะทำการอบรมพนักงานตามตำแหน่ง และหน้าที่ที่พนักงานรับผิดชอบนำมากำหนดเป็นแผนงานที่จะฝึกอบรมตามปฏิทิน ปี 2540 โดยแบ่งเป็น 52 สัปดาห์เพื่อความสะดวกในการเตรียมเอกสารในการฝึกอบรม ปฏิบัติการฝึกอบรมได้อย่างมีระบบเป็นการกำหนดวิธีการที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมของพนักงานแต่ละบุคคลเป็นการรับรองการทำงาน of พนักงานแต่ละตำแหน่งหลังจากได้รับการฝึกอบรมและมีภาระจคบันทึกประวัติของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเรียบร้อยแล้วเพื่อสามารถนำมาตรวจสอบประวัติของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมได้ในภายหลัง

เยาวเรศ กลิ่นโสภณ (2546) ศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของโรงงานยาสูบ การศึกษาวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของโรงงานยาสูบ ในทักษะ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้บริหารระดับต้นจำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม เก็บข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำ มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ผลการวิจัยสรุปได้ว่าผู้บริหารระดับต้นมีความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยมีระดับความต้องการฝึกอบรมในด้านความคิดมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสัมพันธ์กับผู้อื่น และด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน สำหรับความต้องการฝึกอบรมแยกตามลักษณะส่วนบุคคลแล้ว พบว่าระดับความต้องการฝึกอบรมจำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และระยะเวลาดำรงตำแหน่งงาน

มีระดับความต้องการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน การวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะให้นำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมด้านบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้น และเพิ่มเรื่องสำหรับผู้บริหารระดับต้นเสนอแนะมาในประเด็นที่จะเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับอนาคต

คณาธิป ต้นละมัยงาม (2547) การศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการฝึกอบรมพนักงานขายครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อ 1. ทราบถึงสภาพปัจจุบันของการพัฒนาประสิทธิภาพการฝึกอบรมพนักงานขายสินค้า แผนกเครื่องใช้สำนักงาน 2. ทราบถึงหลักสูตรที่เหมาะสมกับพนักงานขายสินค้าแผนก เครื่องใช้สำนักงาน 3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการฝึกอบรมพนักงานขายสินค้าให้ดียิ่งขึ้น 4. ผู้ทำการฝึกอบรมสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบและหลักสูตรการจัดฝึกอบรมให้ได้ตรงกับความต้องการของพนักงานขาย ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรต่อไป โดยการศึกษาจากหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมรวมทั้งการศึกษาโดยออกแบบสอบถามซึ่งมี กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายสินค้าแผนกเครื่องใช้สำนักงานของบริษัทเซ็นทรัล เทคคิง จำกัด จำนวน 25 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้หาค่าสถิติเพื่อการวิจัย ได้แก่ การคำนวณอัตราร้อยละ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าทักษะพื้นฐานในเรื่องการพูดภาษาอังกฤษ การฟังภาษาอังกฤษ การอ่านภาษาอังกฤษ และการเขียนภาษาอังกฤษนั้นจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม ในบางเรื่อง เช่นความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขายเทคนิคการจูงใจลูกค้าการตลาด การใช้งานสินค้าเป็นต้นทักษะการทำงานเป็นทีมจำเป็นต้องฝึกอบรม เรื่อง ความสามารถช่วยเพื่อนในการทำงานให้เสร็จความสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและทักษะด้านเจตคตินั้นจำเป็นต้องฝึกอบรมในเรื่องของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทั้งนี้ ในการฝึกอบรมนั้นต้องใช้ความรู้ความสามารถในการจัดฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นการหาความต้องการของการฝึกอบรมการหาหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ต้องการเน้นในเรื่องคุณภาพและบริการเพราะว่างานขาย ก็คือ งานบริการอย่างหนึ่งที่ต้องสร้างความพอใจก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า และต้องสร้างผลกำไรแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับบริษัทด้วย

ดร.ฉวีวรรณ บุญประสพ (2541) ศึกษาประสิทธิผลกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิผลกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาล เอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยสอบถามผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาล เอกชน จำนวน 100 โรงพยาบาล เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์ ได้รับแบบ สอบถามตอบกลับ 72 โรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 72 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลเอกชน ขนาดเล็ก

อยู่ในระดับปานกลาง โรงพยาบาลขนาดกลางและขนาดใหญ่อยู่ในระดับดี และ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) เมื่อจำแนกตามประเภทพบว่า กระบวนการบริหารของโรงพยาบาลประเภทแสวงหาผลกำไรอยู่ในระดับดี ส่วนโรงพยาบาล ประเภทไม่แสวงหาผลกำไรอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ ($p < 0.045$) ส่วนประสิทธิผลกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า โรงพยาบาลขนาดเล็กอยู่ในระดับดี โรงพยาบาลขนาดกลางและขนาดใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่าไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามประเภทพบว่า โรงพยาบาลประเภทแสวงหาผลกำไรอยู่ในระดับดี ประเภทไม่แสวงหาผลกำไรอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน และความสัมพันธ์ของกระบวนการ บริหารทรัพยากรมนุษย์และประสิทธิผลจำแนกตามขนาด พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อ จำแนกตามประเภทพบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ข้อเสนอแนะ จากการวิจัยคือ โรงพยาบาลเอกชนควรมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพิ่มมากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความต้องการพัฒนาของพนักงานและควรเป็นไปในแนวทางที่ตรงกับวัตถุประสงค์ ขององค์กร และควรเน้นถึงการเสริมสร้างความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร เพื่อให้ พนักงานเกิดความรักใคร่กัน นำมาซึ่งความรักองค์กรและประสิทธิผลที่ดีขององค์กรต่อไป

วาสนา เจิมเจริญ (2547) การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมที่พึงประสงค์ของพนักงาน บริษัท มิตรชูยะ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรมความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานและรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน บริษัท มิตรชูยะ จำกัด โดยใช้เครื่องมือและวิธีการศึกษาคือ แบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติงานของบริษัท และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ซึ่งปฏิบัติงานที่บริษัท มิตรชูยะ จำกัด ในเดือน ตุลาคม 2547 สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพ โสด ระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี อายุการทำงาน 1-3 ปี รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขนส่งและพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจงานขององค์กรในระดับมาก-มากที่สุด 3 รายการ คือ ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบทบาทและอำนาจหน้าที่ของพนักงาน การทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และในระดับปานกลาง มี 1 รายการ คือ มีความรู้-ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบในระดับมาก 5 รายการ คือ งานในหน้าที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมตำแหน่งงานในปัจจุบันมีความเหมาะสมพนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ พนักงานมีความตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

พนักงานสามารถทำงานได้เต็มที่ในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย และมีความเห็นในระดับปานกลาง 3 รายการ คือความคิดเห็นเกี่ยวกับการมอบหมายอำนาจหน้าที่ตามสายงานบังคับบัญชา อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานในหน้าที่รับผิดชอบ และโอกาสความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ในระดับมาก 2 รายการคืองานเสร็จเรียบร้อยตามกำหนดเวลา งานที่ทำมีความถูกต้อง และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 3 รายการคือ พนักงานมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในอาชีพได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีความรู้และประสบการณ์ทำงานเพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์การทำงาน ในระดับมาก 5 รายการ คือ พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาขั้นต้นมีความเข้าใจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน และพร้อมให้ความช่วยเหลือพนักงานมีความสนิทสนมเป็นกันเองสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมกับงาน บริษัทมีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการการฝึกอบรมด้านเทคนิคมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาต้องการได้รับการฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาญี่ปุ่น อังกฤษ จีน อันดับ 3 ต้องการได้รับการฝึกอบรมด้านการวางแผน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการได้รับการอบรมในรูปแบบของการสอนแนะจากหัวหน้า หรือผู้มีประสบการณ์มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นการอบรมโดยการสัมมนา/การศึกษาดูงาน อันดับ 3 เป็นการฝึกอบรมโดยการฝึกปฏิบัติงาน ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่า บริษัทมีปัญหาด้านการบริหารจัดการภายในและ เรื่องคนซึ่งบริษัทมีแนวคิดในการแก้ไขปัญหาโดยให้แต่ละส่วนมีบทบาทในการทำงานมากขึ้น รับผิดชอบใหม่และผู้มีความรู้ทางด้านภาษา อังกฤษ ญี่ปุ่น จีนมากขึ้นสอนงานในด้านเทคนิคทางการตลาดและพิมพ์เขียวให้กับพนักงานขาย เดือนละ 2 ครั้ง ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา บริษัทควรจ้างนโยบายและเป้าหมายรวมทั้งมีการมอบหมายงานตามสายบัญชาที่ชัดเจนปรับปรุงอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับปริมาณงานและ ความรู้โดยต้องมีระบบการประเมินผลงานซึ่งเป็นที่ยอมรับของพนักงานและผู้บริหารและจัดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์การทำงานให้เพียงพอกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สำหรับรูปแบบของการฝึกอบรมบริษัทควรจัดการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทและพนักงานในด้านการขายและส่งเสริมการตลาด การควบคุมพิมพ์เขียว ด้าน ภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น ด้านเทคนิค และด้านคอมพิวเตอร์ โดยการสอนแนะจากหัวหน้า หรือผู้บริหารที่มีประสบการณ์การสัมมนา/การศึกษาดูงานและการฝึกปฏิบัติงาน

ณรงค์ เพ็ชรทอง (2544) การศึกษาถึงหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับบุคลากรของบริษัท โทเบมิกไวร์ ประเทศไทยจำกัด การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1. ทราบถึงหลักสูตรการฝึกอบรมที่พนักงานต้องการ 2. ทราบรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร 3. นำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการและเป็นที่พอใจของพนักงานปฏิบัติการ โดยการศึกษาจากหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมรวมทั้งทำการศึกษาโดยออกแบบสอบถามซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการศึกษาจากหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมรวมทั้งทำการศึกษาโดยออกแบบสอบถามซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โทเบมิกไวร์(ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 70 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้มูลค่าสถิติเพื่อการวิจัยได้แก่ การคำนวณอัตราร้อยละ และการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าด้านทัศนคติและความคิดเห็นผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นในระดับปานกลางไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความพอใจจากการอบรมครั้งล่าสุดการได้รับความรู้จากการฝึกอบรมการนำไปปรับปรุงทัศนคติหรือพฤติกรรมการทำงาน เนื้อหาของเอกสารการอบรมเป็นต้น ด้านหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานให้ความคิดเห็นในระดับต้องการอบรมมากทุกหลักสูตร โดยหลักสูตรที่สนใจอบรมมาก คือ หลักสูตรการปฐมพยาบาลเบื้องต้นหลักสูตรการปรับปรุงการสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง หลักสูตรวิธีป้องกันข้อผิดพลาด และวิธีการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าเป็นต้น ด้านรูปแบบของการอบรมพนักงานต้องการวิทยากรที่สามารถถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจง่ายให้ผู้เข้าอบรมเป็นแบบสบาย ๆ มีวิชาการประกอบการทำกิจกรรมร่วมกัน ด้านอาหารควรจัดให้มีกาแฟในช่วงบ่าย ซึ่งข้อมูลจากผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างสูงในการนำมาใช้ปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการ และเป็นที่พอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท โทเบมิกไวร์ (ประเทศไทย) จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ทักษะของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร หมายถึง พนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ จนถึงระดับผู้จัดการอาวุโสจำนวน 172 คน แบ่งเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่

- ฝ่าย Finance
- ฝ่าย HR
- ฝ่าย IT
- ฝ่าย SOM
- ฝ่าย Healthcare
- ฝ่าย Consumer

ขนาดและกลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณขนาดอย่างขั้นต่ำ เพื่อให้ได้ตัวแทนที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ตามสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีค่าเท่ากับร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่ายอมให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

ครั้งนี้
กึ่งพร ทองใบ (2544 : 14) สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน เป็นสูตรที่ใช้ในการวิจัย

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร ซึ่งแทนด้วยตัวเลขของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวนประมาณ 300 คน (ที่มา: ฝ่ายบุคคล บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด วันที่ 1 กันยายน 2551)

e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{300}{1 + 300(0.05)^2}$$

$$n = 171.43$$

เมื่อคำนวณขนาดของตัวอย่างตามสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน แล้วพบว่าขนาดของตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 172 ตัวอย่าง

วิธีการเลือกตัวอย่าง จากจำนวนตัวอย่าง 172 คน นำไปคำนวณหาเปอร์เซ็นต์เทียบกับขนาดของประชากรรวม เพื่อนำไปคำนวณหาจำนวนตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม

$$\begin{aligned} \% \text{ ของจำนวนตัวอย่าง} &= \frac{172 \times 100}{300} \\ &= 57.33 \% \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ฝ่าย	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง
ฝ่าย Finance	17	10
ฝ่าย HR	4	2
ฝ่าย IT	8	5
ฝ่าย SOM	42	24
ฝ่าย Healthcare	54	31
ฝ่าย Consumer	175	100
รวม	300	172

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยนั้นจะใช้แบบสอบถาม โดยจะวางแนวคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในการกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่จะศึกษาจำนวน 7 ข้อ รูปแบบคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิดแบบมีข้อตอบให้เลือก

2.2 แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 36 ข้อ รูปแบบคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิด โดยเรียงลำดับคะแนนของระดับทัศนคติ (Rating Scale) มีการกำหนดระดับทัศนคติในแต่ละข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วย

ประกอบด้วยคำถามแบ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติ 3 ด้าน ดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาด้วยตนเอง
2. คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการการศึกษา
3. คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

และมีเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการหาค่าพิสัยและอันตรภาคชั้นและนำผลต่างที่ได้มา กำหนดเกณฑ์การวัดระดับค่าเฉลี่ย โดยผู้วิจัยได้กำหนดโดยใช้สูตรต่อไปนี้ (Best, 1977:174)

$$\begin{aligned} \text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายระดับทัศนคติดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.3 แบบสอบถามข้อคิดเห็นและเสนอแนะในแต่ละด้าน เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาดตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยจะแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ

3.1 การศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและรายงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิ

3.2 การศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม (Field Research) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด เป็นเครื่องมือศึกษาวิจัย ดังนี้

3.2.1 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบกับพนักงานตัวอย่างจำนวน 17 ชุด (10% ของกลุ่มตัวอย่าง) แล้วนำผลลัพธ์มาวัดและหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9830

3.2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวที่และปรับปรุงแล้ว ไปให้พนักงานตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยนัดหมายวันที่ให้และเก็บ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) แล้วนำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน โดยใช้ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากร คือ

เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน โดยวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรต่าง ๆ โดยสถิติทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-test และ F-test

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์โดยการรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมและนำเสนอเป็นคำบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ไปนี้

การนำเสนอวิธีการวิเคราะห์และผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

เพื่อความสะดวกในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย (Means)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

F แทน ค่าสถิติ F-distribution

t แทน ค่าสถิติ t-distribution

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยทำการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน แพนก รายได้ต่อเดือน โดยมีรายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 172)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	42	24.40
หญิง	130	75.60
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	21	12.20
25 – 35 ปี	116	67.40
มากกว่า 35 ปี	35	20.30
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	64	37.20
ปริญญาตรี	93	54.10
สูงกว่าปริญญาตรี	15	8.70
ตำแหน่งงาน		
พนักงานทั่วไป	72	41.90
เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	58	33.70
หัวหน้างาน	23	13.40
ผู้จัดการ	16	9.30
ผู้จัดการอาวุโส	3	1.70

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 172)	ร้อยละ (100)
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	44	25.60
1 – 5 ปี	81	47.10
6 – 10 ปี	18	10.50
11 – 15 ปี	21	12.20
16 ปีขึ้นไป	8	4.70
แผนก		
Finance	10	5.80
HR	2	1.20
IT	5	2.90
SOM	24	14.00
Healthcare	31	18.00
Consumer	100	58.10
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	91	52.90
15,000 – 25,000 บาท	35	20.30
25,001 – 35,000 บาท	28	16.30
มากกว่า 35,000 บาท	18	10.50

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 75.60 และอีกร้อยละ 24.40 เป็นชาย

อายุ พนักงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง อายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.30 และอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.20

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่จบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.20 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.70

ตำแหน่ง พนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 33.70 หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 9.30 และผู้จัดการอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 1.70

อายุงาน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1–5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาอายุงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 อายุงาน 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.20 อายุงาน 6–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.50 อายุงาน มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.70

แผนก พนักงานส่วนใหญ่อยู่ที่แผนก Consumer คิดเป็นร้อยละ 58.10 รองลงมาคือแผนก Healthcare คิดเป็นร้อยละ 18.00 แผนก SOM คิดเป็นร้อยละ 14.00 แผนก Finance คิดเป็นร้อยละ 5.80 แผนก IT คิดเป็นร้อยละ 2.90 และแผนก HR คิดเป็นร้อยละ 1.20

รายได้ต่อเดือน พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 15,000–25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.30 รายได้ต่อเดือน 25,001–35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.30 และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ผู้วิจัยทำการศึกษาระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ใน 3 ด้าน คือ (1) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง (2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา (3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม แสดงดังตารางที่ 4.2–4.4 รวมทั้งศึกษาระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม แสดงดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง		\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	บริษัทฯ มีการหาความจำเป็นในการเรียนรู้ ด้วยการให้พนักงานประเมินตนเองและสำรวจตนเองเพื่อค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง	3.38	0.83	ปานกลาง
2	บริษัทฯ มีการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาด้วยตนเองที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน	3.26	0.91	ปานกลาง
3	บริษัทฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองกับความจำเป็นในการเรียนรู้ไว้อย่างชัดเจน	3.21	0.95	ปานกลาง
4	บริษัทฯ มีการกำหนดกลยุทธ์ในการเรียนรู้ไว้อย่างชัดเจน	3.24	0.95	ปานกลาง
5	บริษัทฯ มีการกำหนดแผนการพัฒนาด้านตนเองของพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน	3.18	0.93	ปานกลาง
6	บริษัทฯ มีแหล่งค้นคว้าหาความรู้ไว้อย่างเพียงพอ เช่น ห้องสมุด, อินเทอร์เน็ต, หนังสือพิมพ์	3.26	1.09	ปานกลาง
7	บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ทั่วไปให้พนักงานรับทราบอย่างเพียงพอ เช่น วารสาร, ประกาศภายใน	3.38	0.96	ปานกลาง
8	บริษัทฯ มีการประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้อย่างชัดเจน	3.19	0.89	ปานกลาง
9	ระยะเวลาในแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา	3.02	0.84	ปานกลาง
10	บริษัทฯ และพนักงานได้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด	3.33	0.85	ปานกลาง
11	ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่านหลังการพัฒนาด้านตนเอง	3.34	0.88	ปานกลาง
12	บริษัทฯ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการพัฒนาด้านตนเองมาแล้ว	3.17	0.87	ปานกลาง
รวม		3.25	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.38$) จำนวน 2 ข้อ คือข้อที่ 1 บริษัทฯ มีการหาความจำเป็นในการเรียนรู้ ด้วยการให้พนักงานประเมินตนเองและสำรวจตนเองเพื่อค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองและข้อที่ 7 บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ทั่วไปให้พนักงานรับทราบอย่างเพียงพอ เช่น วารสาร, ประกาศภายใน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.02$) คือข้อที่ 9 ระยะเวลาในแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา

	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	บริษัท ฯ มีการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานของบุคลากรและหน่วยงาน	3.08	0.89	ปานกลาง
2	บริษัท ฯ มีการเตรียมบุคลากรก่อนการปฏิบัติงาน ด้วยการให้การศึกษาอย่างเพียงพอ	3.16	0.95	ปานกลาง
3	บริษัท ฯ ให้การศึกษาหรือจัดบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	3.12	0.94	ปานกลาง
4	บริษัท ฯ ให้การศึกษาหรือจัดบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมก่อนการได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเพียงพอ	3.09	1.00	ปานกลาง
5	บริษัท ฯ มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาไว้อย่างชัดเจน	3.01	1.18	ปานกลาง
6	บริษัท ฯ ให้ทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้พนักงาน ได้มีการศึกษาที่ดีขึ้นอย่างเพียงพอ	2.94	1.23	ปานกลาง
7	หลักสูตรมีเนื้อหาวิชาที่ทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ	3.06	0.93	ปานกลาง
8	หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการศึกษานในแต่ละหลักสูตรอย่างเหมาะสมและยุติธรรม	3.14	0.98	ปานกลาง
9	ระยะเวลาในแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา	3.11	0.92	ปานกลาง
10	บริษัท ฯ และพนักงานได้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด	3.17	0.97	ปานกลาง
11	ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่านหลังการศึกษา	3.24	0.86	ปานกลาง
12	บริษัท ฯ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการศึกษามาแล้ว	3.22	0.93	ปานกลาง
	รวม	3.11	0.98	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.24$) คือข้อที่ 11 ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่านหลังการศึกษา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.94$) คือข้อที่ 6 บริษัทฯ ให้อุปกรณ์การศึกษาเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้มีการศึกษาที่ดีขึ้นอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	บริษัทฯ มีการสำรวจความต้องการและความจำเป็น ก่อนการจัดฝึกอบรม	2.92	1.10	ปานกลาง
2	บริษัทฯ มีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน	3.12	1.01	ปานกลาง
3	บริษัทฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดโครงการฝึกอบรมไว้อย่างชัดเจน	3.24	1.04	ปานกลาง
4	จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมมีจำนวนมากเพียงพอ และมีความหลากหลาย	2.95	1.07	ปานกลาง
5	หลักสูตรฝึกอบรมมีเนื้อหาวิชาที่ทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ	3.24	0.91	ปานกลาง
6	หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมและยุติธรรม	3.15	1.02	ปานกลาง
7	บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง	3.17	1.16	ปานกลาง
8	ระยะเวลาในแต่ละหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา	3.33	0.94	ปานกลาง
9	บริษัทฯ และพนักงานได้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด	3.26	0.95	ปานกลาง
10	ท่านสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านหลังเข้ารับการฝึกอบรม	3.35	0.99	ปานกลาง
11	ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่านหลังการฝึกอบรม	3.35	0.95	ปานกลาง
12	บริษัทฯ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว	3.17	0.94	ปานกลาง
	รวม	3.19	1.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.35$) จำนวน 2 ข้อ คือข้อที่ 10 ท่านสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านหลังเข้ารับการฝึกอบรมและข้อที่ 11 ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่านหลังการฝึกอบรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.92$) คือข้อที่ 1 บริษัทฯ มีการสำรวจความต้องการและความจำเป็น ก่อนการจัดฝึกอบรม

ตารางที่ 4.5 ภาพรวมค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง	3.25	0.91	ปานกลาง
2	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา	3.11	0.98	ปานกลาง
3	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม	3.19	1.01	ปานกลาง
	รวม	3.18	0.97	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.25$) คือข้อที่ 1 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง รองลงมา ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$) คือข้อที่ 3 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.11$) คือข้อที่ 2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการศึกษา

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน

เนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน แพนก รายได้ต่อเดือน สมมติฐานการวิจัยที่ 2 นี้ จึงประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 7 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 2.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
- 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
- 2.3 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
- 2.4 กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
- 2.5 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
- 2.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีแพนกแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน
- 2.7 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.1

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig
1 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาตนเอง	ชาย	42	3.06	0.81	0.306	0.581
	หญิง	130	3.31	0.72		
2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการศึกษา	ชาย	42	2.95	0.97	2.360	0.126
	หญิง	130	3.16	0.81		
3 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรม	ชาย	42	2.92	0.95	0.170	0.681
	หญิง	130	3.28	0.85		
รวม	ชาย	42	2.98	0.91	0.950	0.463
	หญิง	130	3.25	0.79		

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าในภาพรวมมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติมากกว่าเพศชาย นั่นคือกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันตามเพศ ($t = 0.950$)

เมื่อพิจารณาระดับทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศในแต่ละด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงลำดับระดับทัศนคติของเพศชายจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการศึกษา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม เรียงลำดับระดับทัศนคติของเพศหญิงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง

เอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา และ ส่วนใหญ่เพศหญิงจะมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติสูงในแต่ละด้านมากกว่าเพศชาย

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.2

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุ

	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	อายุ	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาตนเอง	ต่ำกว่า 25 ปี	21	3.04	0.62	4.172	0.010*
		25 - 35 ปี	116	3.37	0.73		
		มากกว่า 35 ปี	35	2.98	0.78		
2	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการศึกษา	ต่ำกว่า 25 ปี	21	2.86	0.76	7.647	0.001*
		25 - 35 ปี	116	3.28	0.87		
		มากกว่า 35 ปี	35	2.70	0.67		
3	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรม	ต่ำกว่า 25 ปี	21	3.00	0.82	3.756	0.025*
		25 - 35 ปี	116	3.31	0.87		
		มากกว่า 35 ปี	35	2.89	0.91		
รวม		ต่ำกว่า 25 ปี	21	2.97	0.73	5.192	0.012*
		25 - 35 ปี	116	3.32	0.82		
		มากกว่า 35 ปี	35	2.86	0.79		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมจำแนกตามอายุโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test (One-way ANOVA) พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์โดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F = 5.192$) โดยพนักงานที่มีอายุ 25 – 35 ปี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติสูงสุด ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 2.97$) และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ($\bar{X} = 2.86$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้านคือ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง” โดยพนักงานที่มีอายุ 25 – 35 ปี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติสูงสุด ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 3.04$) และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ($\bar{X} = 2.98$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา” โดยพนักงานที่มีอายุ 25 – 35 ปี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติสูงสุด ($\bar{X} = 3.28$) รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 2.86$) และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ($\bar{X} = 2.70$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม” โดยพนักงานที่มีอายุ 25 – 35 ปี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติสูงสุด ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ($\bar{X} = 3.00$) และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี ($\bar{X} = 2.89$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.3

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามระดับการศึกษา

	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาตนเอง	ต่ำกว่าปริญญาตรี	64	3.62	0.74	15.203	0.000*
		ปริญญาตรี	93	3.04	0.62		
		สูงกว่าปริญญาตรี	15	2.92	0.90		
2	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	64	3.50	0.79	12.367	0.000*
		ปริญญาตรี	93	2.87	0.75		
		สูงกว่าปริญญาตรี	15	2.91	1.09		
3	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	64	3.58	0.80	11.132	0.000*
		ปริญญาตรี	93	2.99	0.81		
		สูงกว่าปริญญาตรี	15	2.83	1.13		
รวม		ต่ำกว่าปริญญาตรี	64	3.57	0.78	12.900	0.000*
		ปริญญาตรี	93	2.97	0.73		
		สูงกว่าปริญญาตรี	15	2.89	1.04		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test (One-way ANOVA) พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F = 12.900$) โดยพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือ

พนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.97$) และพนักงานที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.89$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน คือ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง” โดยโดยพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.62$) รองลงมาคือพนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.04$) และพนักงานที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.92$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา” โดยโดยพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือพนักงานที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.91$) และพนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.87$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม” โดยโดยพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือพนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.99$) และพนักงานที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.83$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.4

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ตำแหน่งงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาตนเอง	พนักงานทั่วไป	72	3.69	0.65	14.973	0.000*
	เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	58	2.98	0.62		
	หัวหน้างาน	23	2.96	0.50		
	ผู้จัดการ	16	2.85	0.89		
	ผู้จัดการอาวุโส	3	2.33	0.58		
2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการศึกษา	พนักงานทั่วไป	72	3.57	0.74	11.824	0.000*
	เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	58	2.83	0.69		
	หัวหน้างาน	23	2.67	0.84		
	ผู้จัดการ	16	2.82	0.97		
	ผู้จัดการอาวุโส	3	2.36	0.63		
3 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรม	พนักงานทั่วไป	72	3.64	0.77	9.957	0.000*
	เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	58	2.93	0.83		
	หัวหน้างาน	23	2.73	0.80		
	ผู้จัดการ	16	2.84	0.96		
	ผู้จัดการอาวุโส	3	2.67	0.29		
รวม	พนักงานทั่วไป	72	3.64	0.72	12.251	0.000*
	เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	58	2.91	0.71		
	หัวหน้างาน	23	2.79	0.71		
	ผู้จัดการ	16	2.84	0.94		
	ผู้จัดการอาวุโส	3	2.45	0.50		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test (One-way ANOVA) พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F = 12.251$) โดยพนักงานที่ตำแหน่งพนักงานทั่วไปจะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาคือพนักงานที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ($\bar{X} = 2.91$) พนักงานที่ตำแหน่งผู้จัดการ ($\bar{X} = 2.84$) พนักงานที่ตำแหน่งหัวหน้างาน ($\bar{X} = 2.79$) และพนักงานที่ตำแหน่งผู้จัดการอาวุโส ($\bar{X} = 2.45$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน คือ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง” โดยพนักงานที่ตำแหน่งพนักงานทั่วไปจะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือพนักงานที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ($\bar{X} = 2.98$) พนักงานที่ตำแหน่งหัวหน้างาน ($\bar{X} = 2.96$) พนักงานที่ตำแหน่งผู้จัดการ ($\bar{X} = 2.85$) และพนักงานที่ตำแหน่งผู้จัดการอาวุโส ($\bar{X} = 2.33$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา” โดยพนักงานที่ตำแหน่งพนักงานทั่วไปจะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมาคือพนักงานที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ($\bar{X} = 2.83$) พนักงานที่ตำแหน่งผู้จัดการ ($\bar{X} = 2.82$) พนักงานที่ตำแหน่งหัวหน้างาน ($\bar{X} = 2.67$) และพนักงานที่ตำแหน่งผู้จัดการอาวุโส ($\bar{X} = 2.36$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม” โดยพนักงานที่ตำแหน่งพนักงานทั่วไปจะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.64$) รองลงมาคือพนักงานที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน ($\bar{X} = 2.93$) พนักงานที่ตำแหน่งผู้จัดการ ($\bar{X} = 2.84$) พนักงานที่ตำแหน่งหัวหน้างาน ($\bar{X} = 2.73$) และพนักงานที่ตำแหน่งผู้จัดการอาวุโส ($\bar{X} = 2.67$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.5

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามอายุงาน

	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	อายุงาน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาตนเอง	น้อยกว่า 1 ปี	44	3.50	0.55	2.061	0.088
		1-5 ปี	81	3.17	0.81		
		6-10 ปี	18	3.26	0.72		
		11-15 ปี	21	3.17	0.80		
		15 ปีขึ้นไป	8	2.89	0.68		
2	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการศึกษา	น้อยกว่า 1 ปี	44	3.39	0.74	2.694	0.033*
		1-5 ปี	81	3.08	0.91		
		6-10 ปี	18	3.11	0.93		
		11-15 ปี	21	2.77	0.63		
		15 ปีขึ้นไป	8	2.68	0.80		
3	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรม	น้อยกว่า 1 ปี	44	3.40	0.72	1.711	0.150
		1-5 ปี	81	3.20	0.89		
		6-10 ปี	18	3.17	1.11		
		11-15 ปี	21	2.87	0.97		
		15 ปีขึ้นไป	8	2.79	0.80		
รวม		น้อยกว่า 1 ปี	44	3.43	0.67	2.155	0.090
		1-5 ปี	81	3.15	0.87		
		6-10 ปี	18	3.18	0.92		
		11-15 ปี	21	2.94	0.80		
		15 ปีขึ้นไป	8	2.79	0.76		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test (One-way ANOVA) พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.090 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐาน (H_1) หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F = 2.155$) โดยพนักงานที่อายุน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมาคือพนักงานที่อายุงาน 6-10 ปี ($\bar{X} = 3.18$) พนักงานที่อายุงาน 1-5 ปี ($\bar{X} = 3.15$) พนักงานที่อายุงาน 11-15 ปี ($\bar{X} = 2.94$) และพนักงานที่อายุงาน 15 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.79$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน (Sig. = 0.033) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพียง 1 ด้าน คือ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา” โดยพนักงานที่อายุน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมาคือพนักงานที่อายุงาน 6-10 ปี ($\bar{X} = 3.11$) พนักงานที่อายุงาน 1-5 ปี ($\bar{X} = 3.08$) พนักงานที่อายุงาน 11-15 ปี ($\bar{X} = 2.77$) และพนักงานที่อายุงาน 15 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.68$) ตามลำดับ สำหรับด้านอื่น ๆ มีทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง” โดยพนักงานที่อายุน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาคือพนักงานที่อายุงาน 6-10 ปี ($\bar{X} = 3.26$) พนักงานที่อายุงาน 1-5 ปี มีค่าเท่ากับ พนักงานที่อายุงาน 11-15 ปี ($\bar{X} = 3.17$) และพนักงานที่อายุงาน 15 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.89$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม” โดยพนักงานที่อายุน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.40$) รองลงมาคือพนักงานที่อายุงาน 1-5 ปี ($\bar{X} = 3.20$) พนักงานที่อายุงาน 6-10 ปี ($\bar{X} = 3.17$) พนักงานที่อายุงาน 11-15 ปี ($\bar{X} = 2.87$) และพนักงานที่อายุงาน 15 ปี ขึ้นไป ($\bar{X} = 2.79$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.6

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำแนกตามแผนก

	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แผนก	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาตนเอง	Finance	10	3.43	0.66	4.939	0.000*
		HR	2	3.29	1.59		
		IT	5	2.95	0.52		
		SOM	24	2.84	0.73		
		Healthcare	31	2.91	0.63		
		Consumer	100	3.45	0.72		
2	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการศึกษา	Finance	10	3.20	1.19	6.028	0.000*
		HR	2	3.63	1.47		
		IT	5	2.67	0.74		
		SOM	24	2.75	0.94		
		Healthcare	31	2.59	0.59		
		Consumer	100	3.36	0.76		
3	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรม	Finance	10	3.23	0.96	7.783	0.000*
		HR	2	3.75	1.53		
		IT	5	2.63	0.89		
		SOM	24	2.87	1.01		
		Healthcare	31	2.55	0.67		
		Consumer	100	3.48	0.77		

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แผนก	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
	Finance	10	2.87	0.94	6.250	0.000*
	HR	2	3.56	1.53		
รวม	IT	5	2.75	0.72		
	SOM	24	2.82	0.89		
	Healthcare	31	2.68	0.63		
	Consumer	100	3.43	0.75		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมจำแนกตามแผนกโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test (One-way ANOVA) พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแผนกแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F = 6.250$) โดยพนักงานที่แผนก HR จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาคือพนักงานที่แผนก Consumer ($\bar{X} = 3.43$) พนักงานที่แผนก Finance ($\bar{X} = 2.87$) พนักงานที่แผนก SOM ($\bar{X} = 2.82$) พนักงานที่แผนก IT ($\bar{X} = 2.75$) และพนักงานที่แผนก Healthcare ($\bar{X} = 2.68$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แผนกของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน คือ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง” โดยพนักงานที่แผนก Consumer จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือพนักงานที่แผนก Finance ($\bar{X} = 3.43$) พนักงานที่แผนก HR ($\bar{X} = 3.29$) พนักงานที่แผนก IT ($\bar{X} = 2.95$) พนักงานที่แผนก Healthcare ($\bar{X} = 2.91$) และพนักงานที่แผนก SOM ($\bar{X} = 2.84$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา” โดยพนักงานที่แผนก HR จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($X = 3.63$) รองลงมาคือพนักงานที่แผนก Consumer ($\bar{X} = 3.36$) พนักงานที่แผนก Finance ($\bar{X} = 3.20$) พนักงานที่แผนก SOM ($\bar{X} = 2.75$) พนักงานที่แผนก IT ($\bar{X} = 2.67$) และพนักงานที่แผนก Healthcare ($\bar{X} = 2.59$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม” โดยพนักงานที่แผนก HR จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาคือพนักงานที่แผนก Consumer ($\bar{X} =$

3.48) พนักงานที่แผนก Finance ($\bar{X} = 3.23$) พนักงานที่แผนก SOM ($\bar{X} = 2.87$) พนักงานที่แผนก IT ($\bar{X} = 2.63$) และพนักงานที่แผนก Healthcare ($\bar{X} = 2.55$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานที่ 2.7

H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	รายได้ต่อเดือน	n	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
1	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการพัฒนาตนเอง	น้อยกว่า 15,000 บาท	91	3.45	0.73	6.856	0.000*
		15,000 – 25,000 บาท	35	3.14	0.67		
		25,001 – 35,000 บาท	28	3.07	0.63		
		มากกว่า 35,000 บาท	18	2.71	0.82		
2	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการศึกษา	น้อยกว่า 15,000 บาท	91	3.44	0.81	11.782	0.000*
		15,000 – 25,000 บาท	35	2.85	0.65		
		25,001 – 35,000 บาท	28	2.73	0.78		
		มากกว่า 35,000 บาท	18	2.56	0.86		
3	ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยการฝึกอบรม	น้อยกว่า 15,000 บาท	91	3.47	0.81	7.831	0.000*
		15,000 – 25,000 บาท	35	2.99	0.90		
		25,001 – 35,000 บาท	28	2.79	0.86		
		มากกว่า 35,000 บาท	18	2.75	0.83		
รวม		น้อยกว่า 15,000 บาท	91	3.45	0.78	8.823	0.000*
		15,000 – 25,000 บาท	35	2.99	0.74		
		25,001 – 35,000 บาท	28	2.86	0.76		
		มากกว่า 35,000 บาท	18	2.67	0.84		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test (One-way ANOVA) พบว่าค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน (H_1) หมายความว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F = 8.823$) โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 ($\bar{X} = 2.99$) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 ($\bar{X} = 2.86$) และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 ($\bar{X} = 2.67$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน คือ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง” โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.45$) รองลงมาคือพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 ($\bar{X} = 3.14$) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 ($\bar{X} = 3.07$) และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 ($\bar{X} = 2.71$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา” โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.44$) รองลงมาคือพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 ($\bar{X} = 2.85$) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 ($\bar{X} = 2.73$) และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 ($\bar{X} = 2.56$) ตามลำดับ “ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม” โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 จะมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติเห็นด้วยสูงสุด ($\bar{X} = 3.47$) รองลงมาคือพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 ($\bar{X} = 2.99$) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 ($\bar{X} = 2.79$) และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 ($\bar{X} = 2.75$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ

จากข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อไป ซึ่งสามารถสรุปเพื่อนำเสนอได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

4.1 สรุปข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง

4.2 สรุปข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา

4.3 สรุปข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

4.1 สรุปข้อคิดเห็นและ เสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม โดยรวมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเองดังนี้ บริษัทควรมีการประชาสัมพันธ์ กระจายข่าวสารในบริษัทให้ทั่วถึงมากกว่านี้ บริษัทควรให้คำแนะนำพร้อมเสนอแนะในการทำงานและให้โอกาสในการทำงานด้วยตัวเอง หากทำได้ดีหรือไม่ดีจะได้รับคำแนะนำเพิ่มเติม การพัฒนาตนเองด้านการงานมีการเรียนรู้ให้ข้อมูลดี มีการประเมินผลอย่างชัดเจน ควรมีแผนพัฒนาบุคคลด้านความรู้ความเข้าใจให้พนักงานรักองค์กรมากกว่านี้ และมีมนุษย์สัมพันธ์ต่อกันดียิ่งขึ้น ควรกำหนดแผนการเลื่อนตำแหน่งไว้ให้ชัดเจน และกำหนดดองค์ประกอบต่าง ๆ ด้วย เพราะถ้าพนักงานมองเห็นความก้าวหน้าของตนเอง ทุกท่านคงจะพัฒนาตนเองได้ดี ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มี โอกาสเรียนรู้หลักสูตรหรือค้นคว้าข้อมูลมากกว่านี้ บริษัทควรมีห้องสมุด มีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถยืมไปอ่านได้ และจัดให้มีแหล่งค้นคว้าหาความรู้ให้เพียงพอ เช่น อินเทอร์เน็ต วารสาร นิตยสาร ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานว่าต้องการพัฒนาตนเองไปในทิศทางใด ทักษะคิด วิสัยทัศน์ ตลอดจนมองถึงคุณค่าทางวิชาชีพ บริษัทมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเองมากพอสมควร ทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทส่งเสริมการพัฒนาตนเองเฉพาะระดับหัวหน้างานขึ้นไป แต่ระดับพนักงานทั่วไปไม่มีโอกาส ถึงมีก็น้อยมาก บริษัทไม่มีความตั้งใจจริงในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขาดการวางแผนและจัดระบบในการพัฒนาบุคลากร บริษัทมีกิจกรรมนี้อยู่บ้าง แต่ก็ถือว่าน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน ควรสร้างกลยุทธ์ของแผนการพัฒนาตนเอง ค้นหาความจำเป็นและเป้าหมาย กำหนดแนวทางให้ชัดเจน

4.2 สรุปข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมโดยรวมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยศึกษาดังนี้ บริษัทควรจัดให้มีกองทุนเพื่อการศึกษาแก่พนักงาน พนักงานจะได้ศึกษาต่อและควรมีทุนการศึกษาต่อเนื่อง เช่น เรียนดีทุนของบริษัท เพื่อพัฒนาองค์กร อยากให้ส่งเสริมพนักงานที่ต้องการศึกษาต่อด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ทั้งศึกษาต่อและทักษะอื่น ๆ ในการทำงาน เช่น ภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ ควรมีการพิจารณาจากฝ่ายบุคคลและแผนก เรื่องพื้นความรู้ มีการปรับพัฒนาตำแหน่งต่อไป การจัดหลักสูตร จากพนักงานบางท่านไม่ตรงกับที่ศึกษา ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก เพื่อพนักงานจะได้ขอใช้สิทธินั้น ๆ การศึกษาเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถของพนักงาน หากบริษัทให้การสนับสนุนพนักงานเป็นอย่างดี น่าจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความรัก ความผูกพันที่ดีของพนักงานให้มีต่อบริษัท มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษา บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงาน เช่น จัดสวัสดิการ ส่งเสริมการศึกษาอย่างจริงจัง บุคลากรในบริษัทมีการศึกษาหาความรู้ในด้านต่าง ๆ มากพอสมควร หากจะให้ดีมากควรมีห้องสมุดเพื่อให้บุคลากรที่กำลังศึกษาอยู่จะได้มีแหล่งความรู้เพิ่มขึ้นอีกแหล่งหนึ่ง บริษัทควรจัดทำการศึกษาให้มากกว่าในปัจจุบัน เพราะปัจจุบันพนักงานที่ปฏิบัติงาน โอกาสเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงานมีน้อยมาก และบริษัทไม่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เลื่อนตำแหน่ง มีแต่รับคนนอกเข้ามา การศึกษาและเรียนรู้ต้องทำอย่างเป็นขั้นตอน ไม่ใช่เลือกทำเป็นบางกรณี ต้องเรียนต่อเนื่อง ควรหาเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ค้นหาแนวทางการเรียนรู้ที่ตนเองชอบและเหมาะสมกับตนเอง

4.3 สรุปข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมโดยรวมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมดังนี้ บริษัทควรมีการจัดการอบรมในทางเชิงบวก เพื่อพัฒนาให้มีความรู้มากขึ้น ควรมีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับตัวสินค้าเพื่อจะได้มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มากขึ้น เพื่อจะช่วยให้สามารถบอกกับลูกค้า และทำให้ลูกค้ามั่นใจกับสินค้าของบริษัทมากขึ้น และกึ่งง่ายต่อการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อจะได้เพิ่มยอดขายให้กับบริษัทเรามากขึ้น ควรมีแผนการอบรมที่ชัดเจน ออกมาในแต่ละปี ควรจัดโครงการฝึกอบรมทุกระดับของพนักงาน บริษัทควรจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมแก่พนักงานให้ตรงกับสายงานหรือใกล้เคียงกับงาน ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม ควรมีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับมาให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ควรมีการติดตามและประเมินผลหลังการฝึกอบรมให้มากขึ้น เพราะส่วนใหญ่จะมีปัญหาว่าอบรมมาแล้วไม่ได้นำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานปัจจุบัน ควรมีการฝึกอบรมแขนงวิชาที่พนักงานสามารถนำมาปรับกับการพัฒนาองค์กรได้ หลักสูตรการฝึกอบรมที่เคยจัดขาดการวางแผนให้เหมาะสม

กับตำแหน่งงาน การจัดฝึกอบรมพนักงานมีเป้าหมายในการอบรมเพียงเพื่อสิทธิประโยชน์ทางภาษีของ บริษัทมิใช่เพื่อการพัฒนาบุคลากร ควรเลือกให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสไปอบรมด้วย มิใช่เลือก เฉพาะบางระดับ และซ้ำๆ หน้ากันไปอบรม ทั้งนี้อาจต้องหาเนื้อหาที่เหมาะสมกับพนักงานกลุ่มนั้นๆ ประโยชน์ของการฝึกอบรม คือ เพิ่มผลผลิต ลดอัตราการลาออก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้รับความรู้ความเข้าใจอย่างดี

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่ระดับพนักงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน ผู้จัดการ จนถึงระดับผู้จัดการอาวุโสจำนวน 300 คน แบ่งเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่าย Finance ฝ่าย HR ฝ่าย IT ฝ่าย SOM ฝ่าย Healthcare และฝ่าย Consumer ได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณขนาดอย่างขั้นต่ำ เพื่อให้ได้ตัวแทนที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ตามสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้มีค่าเท่ากับร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้ขนาดตัวอย่างของบุคลากรของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด รวมทั้งสิ้น 172 คน

1.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จะใช้แบบสอบถาม โดยจะวางแนวคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้ และตามประเด็นในการกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากรที่จะศึกษาจำนวน 7 ข้อ รูปแบบคำถามนั้นเป็นคำถามปลายปิดแบบมีข้อตอบให้เลือก (2) แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 36

ชื่อ รูปแบบคำถามนั้นเป็นคำถามปลายเปิด โดยเรียงลำดับคะแนนของระดับทัศนคติ (Rating Scale) (3) แบบสอบถามข้อคิดเห็นและเสนอแนะในแต่ละด้าน เป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทดสอบกับพนักงานตัวอย่างจำนวน 17 ชุด (10% ของกลุ่มตัวอย่าง) แล้วนำผลลัพธ์มาวัดและหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.9830 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวที่และปรับปรุงแล้วไปให้พนักงานตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยนัดหมายวันที่ให้และเก็บ

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วย (1) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ภูมิหลังของกลุ่มประชากร (2) การวิเคราะห์ระดับทัศนคติในปัจจุบัน 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม (3) การทดสอบสมมติฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อใช้วัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง การทดสอบค่าที และค่าเอฟ เพื่อการกระจายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 (4)การวิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์โดยการรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมและนำเสนอเป็นคำบรรยาย

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 75.60 และอีกร้อยละ 24.40 เป็นชาย อายุระหว่าง 25 – 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.30 และอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.20 การศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.10 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.20 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.70 พนักงานระดับพนักงานทั่วไปมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 33.70 หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 9.30 และผู้จัดการอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 1.70 อายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.10 รองลงมาอายุงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.60 อายุงาน 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.20 อายุงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.50 อายุงาน มากกว่า 15 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.70 พนักงานแผนก Consumer มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.10 รองลงมาคือแผนก Healthcare คิดเป็นร้อยละ 18.00 แผนก SOM คิดเป็นร้อยละ 14.00 แผนก Finance คิดเป็นร้อย

ละ 5.80 แผนก IT คิดเป็นร้อยละ 2.90 และแผนก HR คิดเป็นร้อยละ 1.20 พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.30 รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.30 และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.50

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.38$) จำนวน 2 ข้อ คือข้อที่ 1 บริษัทฯ มีการหาความจำเป็นในการเรียนรู้ ด้วยการให้พนักงานประเมินตนเองและสำรวจตนเองเพื่อค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองและข้อที่ 7 บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ทั่วไปให้พนักงานรับทราบอย่างเพียงพอ เช่น วารสาร, ประกาศภายใน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.02$) คือข้อที่ 9 ระยะเวลาในแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.24$) คือข้อที่ 11 ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่านหลังการศึกษา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.94$) คือข้อที่ 6 บริษัทฯ ให้ทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้มีการศึกษาที่ดีขึ้นอย่างเพียงพอ

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.35$) จำนวน 2 ข้อ คือข้อที่ 10 ท่านสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านหลังเข้ารับการฝึกอบรมและข้อที่ 11 ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่านหลังการฝึกอบรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.92$) คือข้อที่ 1 บริษัทฯ มีการสำรวจความต้องการและความจำเป็นก่อนการจัดฝึกอบรม

ในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.25$) คือข้อที่ 1 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตน

เอง รองลงมาค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$) คือข้อที่ 3 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.11$) คือข้อที่ 2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา

1.3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สรุปได้ว่าพนักงานบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2.1 – 2.7 สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แขนง รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุงานแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้านคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการศึกษา และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม โดยสรุปได้ดังนี้

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ กระจายข่าวสารในบริษัทให้ทั่วถึงมากกว่านี้ บริษัทควรให้คำแนะนำพร้อมเสนอแนะในการทำงานและให้โอกาสในการทำงานด้วยตัวเอง หากทำได้ดีหรือไม่ดีจะได้รับคำแนะนำเพิ่มเติม การพัฒนาตนเองด้านกรงานมีการเรียนรู้ให้ข้อมูลดี มีการประเมินผลอย่างชัดเจน ควรมีแผนพัฒนาบุคคลด้านความรู้ความเข้าใจให้พนักงานรักองค์กรมากกว่านี้ และมีมนุษย์สัมพันธ์ต่อกันดียิ่งขึ้น ควรกำหนดแผนการเลื่อนตำแหน่งไว้ให้ชัดเจน และกำหนดองค์ประกอบต่าง ๆ ด้วย เพราะถ้าพนักงานมองเห็นความก้าวหน้าของตนเอง ทุกท่านคงจะพัฒนาตนเองได้ดี ควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้หลักสูตรหรือค้นคว้าข้อมูลมากกว่านี้ บริษัทควรมีห้องสมุด มีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถยืมไปอ่านได้ และจัดให้มีแหล่งค้นคว้าหาความรู้ให้เพียงพอ เช่น อินเทอร์เน็ต วารสาร นิตยสาร ขึ้นอยู่กับตัวพนักงานว่าต้องการพัฒนาตนเองไปในทิศทางใด ทัศนคติ วิสัยทัศน์ ตลอดจนมองถึงคุณค่าทางวิชาชีพ บริษัทมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเองมากพอสมควร ทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทส่งเสริมการพัฒนาตนเองเฉพาะระดับหัวหน้างานขึ้นไป แต่ระดับพนักงานทั่วไปไม่มีโอกาส ถึงมีก็น้อยมาก บริษัทไม่มีความตั้งใจจริงในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ขาดการวางแผนและจัดระบบในการพัฒนาบุคลากร บริษัทมีกิจกรรมนี้อยู่บ้าง แต่ก็ถือว่าน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน ควรสร้างกลยุทธ์ของแผนการพัฒนาตนเอง ค้นหาความจำเป็นและเป้าหมาย กำหนดแนวทางให้ชัดเจน

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บริษัทมีกองทุนเพื่อการศึกษาแก่พนักงาน พนักงานจะได้ศึกษาต่อ และควรมีทุนการศึกษาต่อเนื่อง เช่น เรียนดี ทุนของบริษัท เพื่อพัฒนาองค์กร ควรส่งเสริมพนักงานที่ต้องการศึกษาต่อด้านต่าง ๆ อย่างเต็มที่ ทั้งศึกษาต่อและทักษะอื่น ๆ ในการทำงาน เช่น ภาษา คอมพิวเตอร์ ควรมีการพิจารณาจากฝ่ายบุคคลและแผนก เรื่องพื้นความรู้ มีการปรับพัฒนาตำแหน่งต่อไป การจัดหลักสูตร จากพนักงานบางท่านไม่ตรงกับที่ศึกษา ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มาก เพื่อพนักงานจะได้ขอใช้สิทธินั้น ๆ การศึกษาเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถของพนักงาน หากบริษัทให้การสนับสนุนพนักงานเป็นอย่างดี น่าจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความรัก ความผูกพันที่ดีของพนักงานให้มิต่อบริษัท มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานเข้าศึกษาต่อในสถาบันการศึกษา บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงาน เช่น จัดสวัสดิการ ส่งเสริมการศึกษาอย่างจริงจัง บุคลากรในบริษัทมีการศึกษาหาความรู้ในด้านต่าง ๆ มากพอสมควร หากจะให้ดีมากควรมีห้องสมุดเพื่อให้บุคลากรที่กำลังศึกษาอยู่ได้มีแหล่งความรู้เพิ่มขึ้นอีกแหล่งหนึ่ง บริษัทควรจัดทำการศึกษาให้มากกว่าในปัจจุบัน เพราะปัจจุบันพนักงานที่ปฏิบัติงาน โอกาสเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงานมีน้อยมาก และบริษัทไม่เปิดโอกาสให้พนักงาน ได้เลื่อนตำแหน่ง มีแต่รับคนนอกเข้ามา การศึกษาและเรียนรู้ต้องทำอย่างเป็นขั้นตอน ไม่ใช่เลือกทำเป็นบางกรณี ต้องเรียนต่อเนื่อง ควรหาเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ ค้นหาแนวทางการเรียนรู้ที่ตนเองชอบและเหมาะสมกับตนเอง

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้บริษัทมีการจัดการอบรมในทางเชิงบวก เพื่อพัฒนาให้มีความรู้มากขึ้น ควรให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับตัวสินค้าเพื่อจะได้มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มากขึ้น เพื่อจะช่วยให้สามารถบอกกับลูกค้า และทำให้ลูกค้ามั่นใจกับสินค้าของบริษัทมากขึ้น และก็จะง่ายต่อการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพื่อจะได้เพิ่มยอดขายให้กับบริษัทมากขึ้น ควรมีแผนการอบรมที่ชัดเจน ออกมาในแต่ละปี ควรจัดโครงการฝึกอบรมทุกระดับของพนักงาน บริษัทควรจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมแก่พนักงานให้ตรงกับสายงานหรือใกล้เคียงกับงาน ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม ควรมีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับมาให้แก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ควรมีการติดตามและประเมินผลหลังการฝึกอบรมให้มากขึ้น เพราะส่วนใหญ่จะมีปัญหาว่าอบรมมาแล้วไม่ได้นำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานปัจจุบัน ควรมีการฝึกอบรมแขนงวิชาที่พนักงานสามารถนำมาปรับกับการพัฒนาองค์กรได้ หลักสูตรการฝึกอบรมที่เคยจัดขาดการวางแผนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน การจัดฝึกอบรมพนักงานมีเป้าหมายในการอบรมเพื่อสิทธิประโยชน์ทางภาษีของบริษัท ไม่ใช่เพื่อการพัฒนาบุคลากร ควรเลือกให้พนักงานทุกคนได้มีโอกาสไปอบรมด้วย มิใช่เลือกเฉพาะบางระดับ และซ้ำ ๆ หนักเกินไปอบรม ทั้งนี้อาจ

ต้องหาเนื้อหาที่เหมาะสมกับพนักงานกลุ่มนั้น ๆ ประโยชน์ของการฝึกอบรม คือ เพิ่มผลผลิต ลดอัตราการลาออก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้รับความรู้ความเข้าใจอย่างดี

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ระดับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เมื่อมองในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงระดับคะแนนจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศิริ ตรีรัตนานุกภาพ (2548) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน แผนก รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะมีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน โดยสามารถอธิบายแต่ละตัวแปรได้ดังนี้

ปัจจัยเรื่องอายุ เนื่องจากพนักงาน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25–35 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงานที่มีความกระตือรือร้นสูง ต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ประสบการณ์ใหม่ ๆ มีกำลังที่จะปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้สามารถที่จะรับการพัฒนาได้อย่างเต็มที่ ต่างกับพนักงานที่มีอายุสูง ย่อมมีความเฉื่อยชาเนื่องจากได้ปฏิบัติงานมานาน การพัฒนาอาจจะไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

ปัจจัยเรื่องระดับการศึกษา เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งถือได้ว่าบริษัทฯ มีทรัพยากรมนุษย์ที่ค่อนข้างมีคุณภาพ มีความสามารถในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ ได้เป็นอย่างดี และยังสามารถพัฒนาให้สูงขึ้น ไปอีสำหรับพนักงานที่จบระดับปริญญา

ตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งอาจจะได้รับการพัฒนาที่ต่างกัน จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

ปัจจัยเรื่องตำแหน่งงาน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานทั่วไปและมีอายุการทำงานที่นานพอสมควร อาจเกิดความรู้สึกอยากก้าวหน้าในอาชีพของตน จึงเกิดการอยากพัฒนาตนเองขึ้นสู่ระดับสูงขึ้นไป ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับสูงแล้วมักไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเองจะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันส่งผลต่อระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างกันทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

ปัจจัยเรื่องแผนก เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในแผนก Consumer เมื่อปฏิบัติหน้าที่ไปนาน ๆ ย่อมเกิดความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้น ทำให้งานด้อยประสิทธิภาพ หากมีการสับเปลี่ยนงานกันทำก็จะทำให้เกิดความกระตือรือร้นขึ้นมาเพราะได้พบสิ่งแปลกใหม่ จะเห็นได้ว่าพนักงานที่อยู่แผนกต่างกันส่งผลต่อระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

ปัจจัยเรื่องรายได้ต่อเดือน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยย่อมเกิดความคิดอยากมีรายได้เพิ่มจึงหาทางที่จะพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับการปรับเงินเดือนในอัตราที่สูงขึ้น ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนค่อนข้างสูงเพราะอยู่มานานจะเกิดความเฉื่อยชา จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันส่งผลต่อระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญศิริ ตรีรัตนานุภาพ (2548) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงาน (แผนก/ฝ่าย) ที่สังกัดต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ในขณะที่สถานภาพการสมรสแตกต่างกันไม่มีผลกระทบต่อระดับความคิดเห็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากถึง 75.60% และเพศชายมีจำนวนเพียง 24.40% ซึ่ง

ลักษณะงานของทั้งสองเพศไม่มีความแตกต่างกันมากนัก และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี ซึ่งมีอายุงานไม่สูงมากนัก สำหรับการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ในด้านใด ๆ บริษัทจะพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนั้น ความต่อเนื่องของวิชาชีพ ลักษณะงานที่จะปฏิบัติต่อไป เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไปได้โดยไม่จำเป็นต้องพิจารณาถึงเพศ อายุงาน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยพบว่า การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และเพื่อให้ระดับทัศนคติเพิ่มระดับให้สูงมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพัฒนาทัศนคติพนักงานต่อการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

ด้านการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง บริษัทควรมีการกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพของตนเองของพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้พนักงานทราบแนวทางการพัฒนาของตนเอง พร้อมประเมินผลและติดตามผลอย่างจริงจัง เพื่อให้เห็นพัฒนาการและมีประสิทธิผลอย่างแท้จริง อีกทั้งบริษัทควรมีห้องสมุด มีหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถหยิบไปอ่านได้ และจัดให้มีแหล่งค้นคว้าหาความรู้ให้เพียงพอ เช่น อินเทอร์เน็ต วารสาร นิตยสาร ส่วนอีกด้านหนึ่งคือการประชาสัมพันธ์ ควรจัดให้มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) นโยบาย (Policy) และทิศทางการบริหาร ข่าวสารข้อมูลจากระดับบริษัท ระดับผู้บริหาร ระดับบังคับบัญชา ไปยังระดับปฏิบัติการ โดยจัดการประชุมประจำเดือนทั่วทั้งองค์กร การประชุมระดับหน่วยงาน หรือ จัดทำวารสารบริษัท เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบนโยบาย และการบริหารงานของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปอย่างกว้างขวาง ได้รับความเคลื่อนไหว ความเป็นไปในการดำเนินกิจการของบริษัท ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับทราบข้อมูล ข่าวสาร นโยบายองค์กร และสามารถปรับตัว รวมถึงปรับแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรได้มากขึ้น

ด้านการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา บริษัทควรมีกองทุนเพื่อการศึกษาแก่พนักงาน โดยกำหนดกฎเกณฑ์เงื่อนไขให้ชัดเจน และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง ไม่ใช่เลือกพัฒนาเฉพาะพนักงานบางกลุ่มเท่านั้น และควรส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อในระดับปริญญาโท เอก ตามความเหมาะสมกับหน้าที่งาน ควรย้ายสับเปลี่ยนงานกันในบางประเภทที่เป็น

งานประจำไม่ต้องใช้ทักษะมาก เพื่อเปลี่ยนบรรยากาศในการทำงานจะก่อให้เกิดการตื่นตัว และความกระตือรือร้นในการทำงาน ควรสอนแนะนำงานเมื่อมีการสับเปลี่ยนหน้าที่งาน ควรมอบหมายงานให้เขารับผิดชอบสูงขึ้นตามความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามา เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งในการเสริมสร้างความรู้ความสามารถของพนักงาน หากบริษัทให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี น่าจะเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างความรัก ความผูกพันที่ดีของพนักงานให้มีต่อบริษัทมากขึ้น

ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม บริษัทควรจัดให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการทำงานให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมสัมมนาเกี่ยวกับทักษะการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานไปฝึกอบรม ดูงาน เพื่อเปิดโลกทัศน์ในการทำงานให้กับพนักงาน จัดการอบรมยกระดับและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในระดับต่าง ๆ เช่น การเป็นหัวหน้างานที่มีประสิทธิภาพ ทักษะการจัดการ การทำงานเป็นทีม การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเมื่อพนักงานนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรม ดูงาน มาประยุกต์ใช้กับการทำงานก็จะเกิดประโยชน์ทั้งต่อบริษัทและพนักงานด้วย

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาเพียงบริษัทเดียว ดังนั้น ควรทำการศึกษากับบริษัทอื่นๆ ในกลุ่ม ไอดีเอส ประเทศไทย หรือศึกษาบริษัทอื่นที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกัน เช่น กลุ่มธุรกิจจัดจำหน่าย

ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบแยกตามกลุ่มพนักงาน เช่น กลุ่มบริหาร กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการประจำสำนักงาน กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการด้านการขาย หรือ แบ่งกลุ่มพนักงานตามสำนักงานที่ปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาระดับทัศนคติต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละกลุ่ม ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- บรรยงค์ โตจินดา (2546) *การสร้างทัศนคติและการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร อมรการพิมพ์
- คารา ทีปะปาล (2542) *พฤติกรรมผู้บริโภค* กรุงเทพมหานคร รุ่งเรืองสาสน์การพิมพ์
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) *พฤติกรรมผู้บริโภค* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เพ็ญศิริ ตรีรัตนานุกาพ (2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จารุณี แซ่เล่า (2543) “ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สหวัฒน์ ประไพทรัพย์สกุล (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการพัฒนาตนเองของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท คำสากล ซีเมนต์ไทย จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- จิรภา สิ้นธนูวา (2539) “ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกรมควบคุมประพสุติ” วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ ในกระบวนการยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิมลวรรณ ปิยะไทยเสรี (2542) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี การบริหารงานแบบญี่ปุ่นของบริษัท ไคว่า เซ โคะ (ประเทศไทย) จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- สุชาติ แม้นโชติ (2542) “แนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การในปี 2000 กรณีศึกษา บริษัทอินซ์เคปเอ็นอาร์จี (ประเทศไทย) จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- วิทยา ชันวิชัย (2542) “การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

- ปิยรัตน์ ชุณหศรี (2547) “การเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการฝึกอบรม
กรณีศึกษา 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- ณัฐวุฒิ วราราช (2546) “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการฝึกอบรมของผู้บริหารและปฏิบัติ
งานในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมบางชัน” วิทยานิพนธ์ปริญญาการ
ศึกษามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- สมชาย นามศักดิ์สวัสดิ์ (2539) “การศึกษาการจัดทำแผนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรบริษัทยูนิ
แพ็ปอิกวิปเมนท์ จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- เยาวเรศ กลิ่นโสภณ (2546) “ความต้องการฝึกอบรมด้านบริหารสำหรับผู้บริหารระดับต้นของโรง
งานยาสูบ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่และ
การศึกษาต่อเนื่อง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- คณาธิป ต้นละมัยงาม (2547) “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการฝึกอบรมพนักงานขายสินค้า
แผนกเครื่องใช้สำนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด” วิทยานิพนธ์
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- ดร.ณวรรณ บุญประสพ (2541) “ประสิทธิผลกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของโรงพยาบาล
เอกชน ในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- วาสนา เจริญ (2547) “การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมที่พึงประสงค์ของพนักงานบริษัท มิตรชวยะ
จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษมบัณฑิต
- ณรงค์ เพ็ชรทอง (2544) “การศึกษาถึงหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับบุคลากรของบริษัท โกเบมิก
ไวร์ ประเทศไทยจำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- เสน่ห์ จุ้ยโต (2545) “การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการใช้ภาวะผู้นำ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา
การวางแผนกลยุทธ์และการควบคุม* หน้าที่ 8 หน้า 79 นนทบุรี มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2543) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การ
จัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 11 หน้า 209 - 267 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

- ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิตติ (2547) “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา
สัมมนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 8 หน้า 392 นนทบุรี มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- กิ่งพร ทองใบ (2544) “ประชากรและสิ่งตัวอย่าง” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา วิทยานิพนธ์* หน่วยที่
6 หน้า 14 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ยุทธนา ธรรมเจริญ (2544) “การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การ
วิเคราะห์ วางแผน และควบคุมทางการตลาด* หน่วยที่ 5 หน้า 233 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- David L. Loudon and Albert J. Della Bitta. (1993). *Consumer Behavior: Concepts and
Application*. 4th ed. New York : McGraw – Hill International.
- Assel, Henry. (1998). *Consumer Behavior and Marketing Action*. 6th ed. Cincinnati, Ohio : South-
Western College Publishing Co.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk. (1977). *Consumer Behavior*. 6th ed. Upper Saddle River, New
Jersey : Prentice-Hall.
- Mowen, John C. and Minor, Michael. (1998) *Consumer Behavior*. 5th ed. Upper Saddle River,
New Jersey : Prentice Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
สาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย บัณฑิตศึกษา
เรื่อง ทักษะคิของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
กรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ประกอบการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง ทักษะคิของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด และผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้วิจัยในการนำมาประมวลผลเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการปรับปรุงพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยเสริมสร้างทักษะคิที่ดีในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานต่อไป ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะไม่เปิดเผยข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามนี้แก่บุคคลภายนอก การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด แต่จะสรุปผลในลักษณะภาพรวมของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด จึงใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการวิจัย ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน รวมทั้งหมด 44 ข้อ คือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบ จำนวน 7 ข้อ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามทักษะคิของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยศึกษาทักษะคิใน 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาด้วยตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม จำนวน 36 ข้อ
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อคิดเห็นและเสนอแนะในแต่ละด้าน เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ ซึ่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระในการเสนอข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

กรุณาตอบตามวิธีการที่ชี้แจงในแต่ละตอน

แบบสอบถามตอนที่ 1
แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 25 ปี 25 - 35 ปี มากกว่า 35 ปี
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. ตำแหน่งงาน พนักงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน
 หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้จัดการอาวุโส

5. อายุงาน (ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กับ บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด + ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัทอื่นในเครือ)

- น้อยกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี
 11 - 15 ปี 15 ปีขึ้นไป
6. แผนก Finance HR IT
 SOM Healthcare Consumer

7. รายได้ต่อเดือน (หมายรวมถึง เงินเดือนและรายได้อื่นๆ ก่อนหักภาษี ณ ที่จ่าย)

- น้อยกว่า 15,000 บาท 15,000 – 25,000 บาท
 25,001 – 35,000 บาท มากกว่า 35,000 บาท

แบบสอบถามตอนที่ 2

แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง โปรดการเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาตอบคำถามทุกข้อ)

5	=	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
4	=	หมายถึง เห็นด้วยมาก
3	=	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
2	=	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
1	=	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด หรือ ไม่เห็นด้วย

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ระดับทัศนคติ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาด้วยตนเอง						
1. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาด้วยตนเอง						
	บริษัทฯ มีการหาความจำเป็นในการเรียนรู้ ด้วยการให้พนักงานประเมินตนเองและสำรวจตนเองเพื่อค้นหาจุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง					
2	บริษัท ฯ มีการจัดทำหลักสูตรการพัฒนาด้วยตนเองที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน					
3	บริษัท ฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองกับความจำเป็นในการเรียนรู้ไว้อย่างชัดเจน					
4	บริษัท ฯ มีการกำหนดกลยุทธ์ในการเรียนรู้ไว้อย่างชัดเจน					
5	บริษัท ฯ มีการกำหนดแผนการพัฒนาตนเองของพนักงานแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน					
6	บริษัท ฯ มีแหล่งค้นคว้าหาความรู้ไว้อย่างเพียงพอ เช่น ห้องสมุด, อินเทอร์เน็ต, หนังสือพิมพ์					
7	บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์ความรู้ทั่วไปให้พนักงานรับทราบอย่างเพียงพอ เช่น วารสาร, ประกาศภายใน					
8	บริษัทฯ มีการประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตนเองไว้อย่างชัดเจน					
9	ระยะเวลาในแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับทัศนคติ				
		5	4	3	2	1
10	บริษัทฯ และพนักงานได้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด					
11	ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่าน หลังการพัฒนาค้นตนเอง					
12	บริษัทฯ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการ พัฒนาด้วยตนเองมาแล้ว					
2. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา						
1	บริษัท ฯ มีการจัดทำหลักสูตรที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน ของบุคลากรและหน่วยงาน					
2	บริษัทฯ มีการเตรียมบุคลากรก่อนการปฏิบัติงาน ด้วยการ ให้การศึกษาอย่างเพียงพอ					
3	บริษัทฯ ให้การศึกษาหรือจัดบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
4	บริษัท ฯ ให้การศึกษาหรือจัดบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ก่อนการได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเพียงพอ					
5	บริษัทฯ มีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานเข้าศึกษาต่อใน สถาบันการศึกษาไว้อย่างชัดเจน					
6	บริษัทฯ ให้ทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้พนักงานได้มีการ ศึกษาที่ดีขึ้นอย่างเพียงพอ					
7	หลักสูตรมีเนื้อหาวิชาที่ทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ทางธุรกิจ					
8	หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการ ศึกษาในแต่ละหลักสูตรอย่างเหมาะสมและยุติธรรม					
9	ระยะเวลาในแต่ละหลักสูตรมีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา					
10	บริษัทฯ และพนักงานได้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่ กำหนด					
11	ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่าน					

ข้อที่	ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์	ระดับทัศนคติ				
		5	4	3	2	1
	หลังการศึกษา					
12	บริษัทฯ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการศึกษามาแล้ว					
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม						
1	บริษัทฯ มีการสำรวจความต้องการและความจำเป็น ก่อนการจัดฝึกอบรม					
2	บริษัทฯ มีการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน					
3	บริษัทฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดโครงการฝึกอบรมไว้อย่างชัดเจน					
4	จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมมีจำนวนมากเพียงพอ และมีความหลากหลาย					
5	หลักสูตรฝึกอบรมมีเนื้อหาวิชาที่ทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ					
6	หน่วยงานมีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมและยุติธรรม					
7	บริษัทฯ มีการประชาสัมพันธ์การจัดฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง					
8	ระยะเวลาในแต่ละหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชา					
9	บริษัทฯ และพนักงานได้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด					
10	ท่านสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของท่านหลังเข้ารับการฝึกอบรม					
11	ท่านสามารถพัฒนาความสามารถ (Competency) ของท่านหลังการฝึกอบรม					
12	บริษัทฯ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว					

แบบสอบถามตอนที่ 3

แบบสอบถามข้อคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง

ข้อคิดเห็น / เสนอแนะ.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษา

ข้อคิดเห็น / เสนอแนะ.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม

ข้อคิดเห็น / เสนอแนะ.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวชนิกา พงพิลา
วัน เดือน ปี	12 มกราคม 2520
สถานที่เกิด	อ.ศรีสงคราม จ.นครพนม
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขา วนผลิตภัณฑ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด จ.พระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายสรรหาและว่าจ้าง