



ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอคซ่า
ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 430 จุลนิพนธ์
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2555

ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอควา
ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี
การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 430 จุลนิพนธ์
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2555

**TRAINING NEEDS TO CAREER PATH DEVELOPMENT OF KRUNGTHAI-AXA LIFE
INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED OFFICERS**



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

**A Research Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Bachelor of Business Administration Program in General Business Management**

Faculty of Management Science

SILPAKORN UNIVERSITY

2012

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท
กรุงเทพ แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่” เสนอโดยนางสาวศิวาพร ศรีทอง และนางสาว
อัญชญา อุ่นวุ่น มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาจุลนิพนธ์ ตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

การวิจัยเรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ
แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่” ได้ผ่านการนำเสนอในโครงการสังคมศาสตร์วิชาการ
ครั้งที่ 9 การประชุมวิชาการเรื่อง การวิจัยเพื่อชุมชน ท้องถิ่น: พลังคนเพื่อพลังท้องถิ่น วันที่ 13 – 14
กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

.....
(อาจารย์ ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์กัญญา)

อาจารย์ที่ปรึกษา

วันที่ เดือน พ.ศ.

.....
(อาจารย์นพดล โตวิชัยกุล)

รักษาราชการแทน

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี
หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่ เดือน พ.ศ.

12520147, 12520167: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ: ความต้องการฝึกอบรม / การพัฒนาในสายงานอาชีพ

ศิวพร ศรีทอง และอัญชญา อุ้นวุ่น: ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่
อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. 68 หน้า.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการฝึกอบรม และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยความต้องการฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่จำนวน 166 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-30 ปี สถานภาพโสด วุฒิระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และมีความต้องการฝึกอบรมในด้านความต้องการของงานมากที่สุด

2. ปัจจัยความต้องการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาในสายงานอาชีพพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอ็กซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ในระดับสูงในทุกด้าน ทั้งนี้โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ความต้องการของงาน ความต้องการของบุคคลและความต้องการขององค์กร

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ องค์กรควรส่งเสริมการฝึกอบรมด้านงานและให้ความสำคัญกับการพัฒนาในสายงานอาชีพในแนวตั้ง

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนักศึกษา 1. 2.

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

12520147, 12520167: MAJOR: GENERAL BUSINESS MANAGEMENT.

KEY WORDS: TRAINING NEEDS / THE DEVELOPMENT OF A PROFESSIONAL.

SIWAPORN SRITHONG AND ANCHANA OUNVUN: TRAINING NEEDS TO CAREER PATH DEVELOPMENT OF KRUNGTHAI-AXA LIFE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED OFFICER: TRAINING NEEDS TO CAREER PATH DEVELOPMENT OF KRUNGTHAI-AXA LIFE INSURANCE PUBLIC COMPANY LIMITED OFFICER. RESEARCH ADVISOR: TANINRAT RATTANAPONGPINYO. Ph.D. 68 PP.

Abstract

This research had the objectives: to study the personal factors and Training need factors to study the training needs factor that related to the career path development of Krungthai-AXA Life Insurance Public Company Limited 166 people. The research tool used questionnaire to data collecting. The analysis statistics showed in the forms of frequency, percentage average, standard deviation, and Pearson's correlation coefficient.

The research results found that.

1. The most officers are female between age 25-30 year old, single, lower bachelor's degree, average salary per month 15,001-30,000 bath, time work less than 1 year and high level. The job needs was the major training needs for career path development.

2. The training need factors were related to the career path development of Krungthai-AXA Life Insurance Public Company Limited Officers at high level, the job needs, the individual needs and the organizational respectively.

The research suggestion were the organization should promote especially the job needs and pay attention to the traditional career path.

Faculty of Management

SILPAKORN UNIVERSITY

Academic Year 2555

Students' signatures 1..... 2.....

Research Advisor's signature.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงานบริษัท กรุงเทพฯ แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ สำเร็จไปได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จาก คุณคมกฤช ศรีสวัสดิ์ (รองประธานบริหารอาวุโสฝ่ายตัวแทน) และพนักงานบริษัท กรุงเทพฯ แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ที่ให้ความรู้มือ ช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ธนินทร์รัฐ รัตนพงศัภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งเป็นผู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ แนวคิดข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจทานแก้ไขและเป็นกำลังใจในการทำงานกับผู้วิจัยตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ของผู้วิจัยที่ได้ส่งเสริม สนับสนุนทั้งกำลังใจ กำลังทรัพย์และอยู่เคียงข้างตลอดมา

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆที่ได้ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือตลอดมา งานวิจัยฉบับนี้ขอมอบแก่ผู้มีพระคุณทุกท่าน รวมไปถึงผู้มีพระคุณที่ได้เอื้อนาม หากงานวิจัยฉบับนี้มีความผิดพลาดบกพร่องประการใด คณะผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

		หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....		ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....		จ
กิตติกรรมประกาศ.....		ฉ
สารบัญตาราง.....		ฅ
บทที่		
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์.....	2
	ขอบเขตการศึกษา.....	2
	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
	นิยามศัพท์.....	5
2	วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ข้อมูลทั่วไปและการจัดการฝึกอบรมของบริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต	
	จำกัด.....	7
	การฝึกอบรม.....	8
	ความหมายของการฝึกอบรมและพัฒนา.....	8
	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	11
	ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรม.....	13
	ประเภทของการฝึกอบรม.....	15
	กระบวนการฝึกอบรม.....	16
	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอบรม.....	17
	ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	19
	การพัฒนาอาชีพ.....	21
	การพัฒนากับการวางแผนอาชีพ.....	22
	ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาอาชีพ.....	22
	เส้นทางสายอาชีพ.....	24

บทที่	หน้า
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	26
ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จ.....	27
วิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ.....	33
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในการฝึกอบรม.....	38
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพัฒนาในสายงานอาชีพ ในการฝึกอบรม.....	44
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงาน.....	50
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	51
สรุปผลการวิจัย.....	51
อภิปรายผล.....	53
ข้อจำกัดในการทำวิจัย.....	55
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	55
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป.....	55
รายการอ้างอิง.....	57
ภาคผนวก.....	58
ภาคผนวก แบบสอบถาม.....	59
ประวัติผู้วิจัย.....	67

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	35
2	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	35
3	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	35
4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	36
5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	36
6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามระยะการทำงาน.....	37
7	แสดงสรุปรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ต่อความต้องการของบุคคล.....	38
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ต่อความต้องการของงาน.....	40
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ต่อความต้องการขององค์กร.....	42
11	แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในการฝึกอบรม.....	43
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็น การพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านการกำหนดเส้นทางงานอาชีพในอนาคต.....	44

ตารางที่	หน้า	
13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็น การพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านการกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบเครือข่าย.....	46
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็น การพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านการกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบระบบเปิด.....	47
15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็น การพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านการกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบคู่ขนาน.....	48
16	แสดงสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพัฒนา ในสายงานอาชีพในการฝึกอบรม.....	49
17	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า Sig. ระหว่าง ความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการขององค์กร มีความสัมพันธ์กันกับการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่.....	49

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรทั้งหลายที่มีอยู่ในปัจจุบันมีจุดมุ่งหมายหลายอย่าง บางองค์กรผลิตสินค้าเพื่อบริโภค บางองค์กรให้บริการที่จำเป็นแก่ประชาชน การที่องค์กรต่างๆจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ ต้องอาศัยความพอเพียงและความมีประสิทธิของทรัพยากรต่างๆ หลายอย่างด้วยกัน ทรัพยากรดังกล่าว เช่น เงิน เทคโนโลยี และคน เป็นต้น Adam Smith (1776, อ้างถึงใน บุญทัน ดอกไธสง, 2551: 9) กล่าวว่า “ความแตกต่างระหว่างวิธีการทำงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่าง เพราะระบบการศึกษาและการฝึกอบรมที่ทำให้เกิดรายได้แตกต่างกันผลจากการลงทุนเปรียบเทียบจากการลงทุนทางกายภาพ แต่การเปรียบเทียบดังกล่าวยังจำกัดอยู่”

สำหรับองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการต้องอาศัยคุณภาพและประสิทธิภาพของคนเป็นหลักสำคัญ ปัจจุบัน โลกเราเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ สังคมเปลี่ยนแปลงไปมากทั้งในเรื่องการติดต่อสื่อสาร การคมนาคม และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคน ทรัพยากรมนุษย์ หรือทุนมนุษย์ ที่ทำงานในองค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองให้เข้ากับยุคสมัยเช่นกัน ในด้านขององค์กรต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ในการช่วยพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและเป็นไปตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ทรัพยากรมนุษย์จะพึงมีความคิดสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน และความสามารถประยุกต์ใช้ให้เข้ากับกลยุทธ์ต่างๆ ปรับปรุงให้เหมาะสม ทำให้องค์กรมีระบบระเบียบเป็นมาตรฐานในการทำงาน เพื่อช่วยให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยหลักสำคัญที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ มีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น องค์กรอาจต้องมีส่วนช่วย ในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2550: 18) กล่าวว่า “ทรัพยากรมนุษย์จะต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคล (personal satisfaction) และความต้องการของงาน (work need) ตลอดจนให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (organizational objectives)”

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรเน้นในเรื่อง ของ “การฝึกอบรม” เป็นหลักสำคัญ เพราะ “ปัจจุบัน การฝึกอบรม กำลังตื่นตัวเป็นอันมาก อีกทั้งได้รับความสนใจ และกำลังเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก

ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ก็ตาม ซึ่งประเด็นที่ผู้ศึกษามุ่งเน้นเนื่องจากการทำงานพนักงานย่อมต้องการความก้าวหน้า ความเจริญเติบโต และความมั่นคงในชีวิต ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาในสายงานอาชีพจึงกลายเป็นประเด็นที่ผู้ศึกษาสนใจ และพนักงานในบริษัทกรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ จึงเป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้ศึกษา เพราะ บริษัทได้มีการสร้างความเชื่อมั่นว่าความสำเร็จของการฝึกอบรม การพัฒนาและการวางแผนทางอาชีพนั้น จำเป็นต้องได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิด ระหว่างผู้บริหาร และผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน การเลือกสรรโปรแกรมหลักสูตรการฝึกอบรมและการพัฒนานั้นสามารถทำได้ในทุกระดับชั้น แล้วจะเห็นได้ว่ามีโครงการฝึกอบรมสัมมนา สำหรับบุคลากรในระดับต่างๆ เกือบทุกระดับ ทุกแผนก ทุกฝ่าย ในหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการเพิ่มทั้งคุณภาพ และประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคล ซึ่งองค์กรต่างๆ ได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก ในเรื่องของความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการขององค์กร โดยถือว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์กรในอนาคต ซึ่งการแข่งขันในยุคหน้ามิได้แข่งขันกันที่คุณภาพของสินค้า ราคา การบริการหลังการขาย วิธีการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขายเพียงเท่านั้น ยังจะต้องแข่งขันกันในเรื่องของ คุณภาพและคุณค่าของคนในองค์กร ที่จะสามารถสร้างองค์กรธุรกิจนั้นๆ ให้เจริญรุ่งเรืองสืบไป” (สุภาพร พิศาลบุตร และชยยุทธ เกษสาคร, 2545: 4) ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดกระบวนการพัฒนาในเรื่องความรู้ ความสามารถ การเพิ่มคุณค่าในตนเองและความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตนเองเพิ่มมากขึ้น โดยองค์กรจะเป็นผู้กำหนดเส้นทางการเจริญเติบโตในรูปแบบต่างๆ การกำหนดเส้นทางการงานอาชีพในแนวตั้ง การกำหนดเส้นทางการอาชีพแบบเครือข่าย การกำหนดเส้นทางการอาชีพแบบระบบเปิด และการกำหนดเส้นทางการอาชีพแบบคู่ขนาน และจะต้องเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อหาแนวทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือเจตคติของพนักงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและมีการทำให้เกิดความชำนาญในวิชาชีพ อีกทั้งเกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความต้องการฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงานบริษัท กรุงเทพ-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่จำนวน 166 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่จะดำเนินการศึกษาคือ ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลและความต้องการฝึกอบรม และศึกษาถึงปัจจัยความต้องการฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาในการทำงาน

3.1.2 ปัจจัยด้านความต้องการ ได้แก่ ความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน ความต้องการขององค์กร

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาในสายงานอาชีพในด้านเส้นทางการเจริญเติบโต 4 แบบ คือ การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวดิ่ง การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบเครือข่าย การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ช่วงเวลา เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2555

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ในทางวิชาการ

1.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลและความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่

1.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยความต้องการฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่

2. ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

เป็นข้อมูลให้ทางบริษัท กรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ สามารถใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการจัดฝึกอบรมเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

1. พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ หมายถึง พนักงานฝ่ายขาย

2. การพัฒนางานในสายงานอาชีพ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ตลอดชีวิต (เช่น การเข้าร่วมหลักสูตรต่างๆ) ซึ่งสนับสนุนงานอาชีพของบุคคล

3. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความเข้าใจ และพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. องค์กร หมายถึง บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่

5. ความต้องการในการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการขององค์กร

5.1 ความต้องการของบุคคล หมายถึง ความปรารถนา หรือสิ่งที่เราต้องการจะมีอย่างใด เช่น การเลื่อนตำแหน่ง พัฒนาความรู้ เพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง เป็นต้น ซึ่งความปรารถนาเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่ทำให้บุคคลทำงาน และอาจทำงานหนักกว่าคนอื่นเพราะความปรารถนาสิ่งเหล่านี้

5.2 ความต้องการของงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้องจะประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ได้แก่ ลักษณะของงาน การพัฒนาทักษะและประสบการณ์ การพัฒนาเจตคติ เป็นต้น เพื่อสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายของงานได้

5.3 ความต้องการขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาหรือความรู้สึกลำนำไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กร การพัฒนาให้องค์กรปรับเปลี่ยนไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

6. ความก้าวหน้าทางอาชีพ หมายถึง การเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายงาน หรือ การเลื่อนขั้น ยศ ตำแหน่ง เงินเดือน เป็นต้น

7. การพัฒนาในสายงานอาชีพ หมายถึง การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบเครือข่าย การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด และการกำหนดเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน

7.1 การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง หมายถึง การที่พนักงานจะเติบโตก้าวหน้าไปในเส้นทางอาชีพตามลำดับขั้น

7.2 การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบเครือข่าย หมายถึง พนักงานสามารถมีโอกาสหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ

7.3 การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด หมายถึง พนักงานสามารถเติบโตได้โดยไม่ต้องเลื่อนขั้น

7.4 การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน หมายถึง พนักงานสายผู้ชำนาญการให้เติบโตได้ในตำแหน่งผู้บริหาร



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและนำเสนอโดยจัดลำดับดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและการจัดการฝึกอบรมของบริษัท กรุงเทพ-เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่
2. การฝึกอบรม
 - 2.1 ความหมายของการฝึกอบรมและพัฒนา
 - 2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
 - 2.3 ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรม
 - 2.4 ประเภทของการฝึกอบรม
 - 2.5 กระบวนการฝึกอบรม
 - 2.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอบรม
 - 2.7 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
3. การพัฒนาอาชีพ
 - 3.1 การพัฒนากับการวางแผน
 - 3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาอาชีพ
 - 3.3 ประโยชน์ของการพัฒนาอาชีพ
4. เส้นทางสายอาชีพ
5. ทฤษฎีความคาดหวัง
6. ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จ
7. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปและการจัดการฝึกอบรมของบริษัท กรุงเทพ-เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่

บริษัท กรุงเทพ-เอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำของไทย โดยมีภูมิลำเนา พ.ศ.2540 ที่เกิดจากการร่วมทุนระหว่าง บมจ.ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่มีรัฐบาลไทยเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ และกลุ่มเอกซ่า กลุ่มธุรกิจประกันชีวิต สุขภาพ และบริหาร

สินทรัพย์ขนาดใหญ่ ส่งผลให้ กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัดเป็นบริษัทประกันชีวิตที่มีสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง และมีความเชี่ยวชาญในด้านการรับประกันชีวิต อยู่ที่ 2034/116-119, 136, 138-143 อาคารอิตัลไทยทาวเวอร์ ชั้น 27, 32-33 ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310 โทร 0-2723-4000 โทรสาร. 0-2723-4032 โดยมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 642 คน จำนวนตัวแทนและผู้บริหารตัวแทน 7,260 คน จำนวนกรมธรรม์ 788,450 กรมธรรม์ จำนวนสาขา 5 แห่ง จำนวนสำนักงานตัวแทน 70 แห่ง

ในเรื่องของการจัดการฝึกอบรมบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด ได้สร้างความเชื่อมั่นว่าความสำเร็จของการฝึกอบรม การพัฒนาและการวางแผนทางอาชีพ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมืออย่างใกล้ชิด ระหว่างผู้บริหาร และผู้ได้บังคับบัญชาทุกคน การเลือกสรร โปรแกรมหลักสูตรการฝึกอบรมและการพัฒนานั้นสามารถทำได้ในทุกระดับชั้น ในแต่ละปีพนักงานของกรุงไทย-แอกซ่า โดยเฉลี่ยจะได้รับการอบรมไม่น้อยกว่า 3 วันต่อปี อีกทั้งยังมี มหาวิทยาลัย แอกซ่า ตั้งอยู่ ณ สำนักงานใหญ่ประเทศฝรั่งเศส เป็นสถาบันสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ โดยเปิดโอกาสให้มี หลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาที่หลากหลาย ซึ่งพนักงานจำนวนกว่า 26,000 คน ได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรขององค์กร ที่เปิดสอนตั้งแต่ปี 2538

2. การฝึกอบรม

2.1 ความหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนา

โบวิน และฮาร์เวย์ (Bowin & Harvey, 2001, อ้างถึงใน วรรัตน์ เขียวไพรี, 2551: 179) อธิบายว่า การฝึกอบรม หมายถึง ความพยายามในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานที่กำลังดำเนินอยู่ในปัจจุบัน โดยการเพิ่มความรู้เฉพาะด้าน เช่น การพิมพ์ การใช้คอมพิวเตอร์ และอื่นๆ เป็นต้น ส่วนการพัฒนา หมายถึง การฝึกอบรมทั่วไปให้เกิดการเรียนรู้อย่างกว้างๆ เป็นเป้าหมายการพัฒนา เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจ และกระบวนกรเพื่อเกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานในอนาคต

เดอเซนโซ และโรบบินส์ (Decenzo & Robbins, 2002, อ้างถึงใน วรรัตน์ เขียวไพรี, 2551: 179) ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม หมายถึง การฝึกอบรมพนักงานโดยเน้นการเพิ่มทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ดำรงอยู่ในปัจจุบัน และการพัฒนา หมายถึง การฝึกอบรมพนักงานโดยเน้นทักษะ ความรู้ และความสามารถใหม่ในการปฏิบัติงานในอนาคตตามความก้าวหน้าของเส้นทางสายอาชีพภายในองค์กร

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนการปรับเปลี่ยน ทักษะ และพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานใน

ตำแหน่งปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นในอนาคตระยะสั้น ด้วยการกำหนดเนื้อหา ช่วงเวลา งบประมาณค่าใช้จ่ายแต่ละโปรแกรม และประเมินผลการลงทุนจากผลการปฏิบัติงาน

การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเตรียมบุคลากรในองค์กรให้ปรับเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคล กลุ่ม และองค์กร ดังนั้น จึงเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้เพื่อการถ่ายโอนเชื่อมโยงความรู้ทั่วทั้งองค์กร จึงต้องมีการวางแผนและลงทุนในระยะยาว เพื่อจัดกิจกรรมให้เหมาะสมตั้งแต่ระดับองค์กร ระดับกลุ่มและระดับบุคคล ส่วนการประเมินผลวัดได้จากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอนาคต หรือวัดจากผลสำเร็จขององค์กรตามเป้าหมาย

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ สามารถใช้การฝึกอบรมเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการเรียนรู้และพัฒนา โดยนำผลการประเมินความต้องการจากการวิเคราะห์ความต้องการทั้งระดับองค์กร ระดับงาน และระดับบุคคล เพื่อให้สามารถตัดสินใจใช้วิธีการและเทคนิคการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม ทั้งการใช้การฝึกอบรมในการเพิ่มความรู้ ทักษะ และความสามารถ สำหรับการปฏิบัติงานปัจจุบัน และอนาคต ใช้การฝึกอบรมในการปรับการเรียนรู้ของพนักงานให้สอดคล้องกับการวางแผนและพัฒนาอาชีพขององค์กร ใช้การฝึกอบรมในการนำความรู้ที่เปิดเผย และปกปิดมาแลกเปลี่ยน และเพิ่มคุณค่า และใช้การฝึกอบรมในการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ จากการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์และโครงสร้างองค์กรใหม่ ท้ายที่สุดทำให้การฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจะกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในที่สุด (วรารัตน์ เขียวไพรี, 2551: 181-182)

การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) เป็นแนวทางสำคัญในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้นตามที่องค์กรคาดหวังเป้าหมายสูงสุดของการฝึกอบรมและพัฒนา คือ การสร้างองค์กรที่สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา หรือ “องค์กรแห่งการเรียนรู้” ให้เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม องค์กรไม่สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ เนื่องจากองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่มีชีวิตการเรียนรู้และพัฒนาตนเองขององค์กร จึงต้องกระทำผ่านพนักงานขององค์กรดังนั้น การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานจึงเป็นหนทางเดียวที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความเป็น “องค์กรแห่งการเรียนรู้”

ในปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาเชื่อว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะช่วยเพิ่มความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive Advantage) ขององค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรมและพัฒนาจะทำให้พนักงานมีความสามารถสูงขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น รวมทั้งสร้างผลผลิตให้แก่องค์กรมากขึ้น ซึ่งก็คือความได้เปรียบเชิงการแข่งขันที่สูงขึ้นนั่นเอง ผลดังกล่าวจะทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และองค์กรมีผลกำไร

สูงขึ้นองค์กรในปัจจุบันจึงเข้าใจดีว่าการฝึกอบรมและพัฒนาสามารถช่วยให้เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ขององค์กรบรรลุผล (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2550: 103)

การฝึกอบรม (Training) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแนวทาง ดังนี้

1. กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและหรือเจตคติของพนักงาน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร

2. กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยมุ่งให้คนได้เกิดการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อแลกเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในทางที่ต้องการ

3. การให้คำแนะนำฝึกให้มีระเบียบวินัย เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีความชำนาญเพิ่มขึ้นรวมทั้งได้เรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง เพื่อให้เขามีความรู้ความสามารถที่จะก้าวต่อไปในอนาคต

4. กระบวนการที่ช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ ทักษะ หรือความชำนาญความสามารถของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

จากความหมายดังที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่าการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะของบุคคลเพื่อที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและเจตคติต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การพัฒนา (Development) หมายถึง การกระทำที่เป็นเหตุให้บางสิ่งบางอย่างเจริญเติบโตหรือขยายออกเพื่อให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม และการพัฒนานั้นอาจจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหรือมนุษย์ก็ได้ แต่เรามุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาคนเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ดีขึ้น

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

1. คนมีความสามารถและสมรรถภาพในการดำเนินชีวิต
2. คนในสังคมมีอิสระและเสรีภาพในการตัดสินใจเลือก
3. คนในสังคมมีความเมตตากรุณาซึ่งกันละกัน

สำหรับการพัฒนาบุคคลที่จะกล่าวมาถึงในที่นี้มุ่งไปในองค์กรที่มีจุดเน้นของการพัฒนาเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความต้องการขององค์กรที่ต้องการเจริญเติบโต มีการเปลี่ยนแปลงไม่หยุดนิ่ง การพัฒนามีความเกี่ยวข้องกับการจัดโปรแกรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์แก่บุคลากรขององค์กร เพื่อให้มีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความต้องการขององค์กร การพัฒนาเป็นการลงทุนในระยะยาวขององค์กรเพื่อหวังผลในอนาคต ซึ่งอาจจะต้อง

ใช้เวลาอันยาวนานและเป็นไปอย่างเชื่องช้าจึงเป็นการยากที่จะทำการประเมินผล และมีความเสี่ยงสูงต่อความล้มเหลว

จึงเห็นได้ว่า การพัฒนาบุคคลเป็นกระบวนการในการจัดดำเนินการให้มนุษย์มีประสบการณ์ในการเรียนรู้ โดยคาดหวังที่จะให้มนุษย์เหล่านั้นพร้อมที่จะนำเอาความรู้ไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น การพัฒนาบุคคลจึงต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับวิทยาการต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างประสบการณ์ในการเรียนรู้ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการปฏิบัติอันพึงประสงค์ของหน่วยงานดังกล่าว

การพัฒนาบุคคล มีจุดมุ่งหมายในการที่จะเพิ่มความรู้ ทักษะ และเจตคติในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น หากจะมองการพัฒนาบุคคลอย่างเป็นระบบจะประกอบด้วยระบบย่อยทั้งสามระบบดังกล่าวข้างต้น คือ ระบบการฝึกอบรม ระบบการศึกษา และระบบการพัฒนา ทั้งนี้ระบบย่อยทั้งสามระบบ ย่อมสัมพันธ์กับวิทยาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. จิตวิทยาการเรียนรู้ (Learning Psychology)
2. การรับรู้ (Perception)
3. แรงจูงใจ (Motivation)
4. พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior)
5. การยอมรับและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Acceptance and Resistance to change)
6. การพัฒนาองค์กรและการพัฒนาการบริหาร (Organization Development and Management Development) (สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร, 2545: 11-13)

2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ระดับปริญญาตรี

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยทั่วไปมีจุดมุ่งหมายเพื่อ เพิ่มพูนความรู้ สร้างความเข้าใจพัฒนาทักษะ และเปลี่ยนแปลงเจตคติ ดังนั้น เมื่อบุคคลได้รับการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันแล้ว เมื่อกลับไปปฏิบัติงานก็จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตลอดจนเจตคติในการปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้น

1. เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) การเพิ่มพูนความรู้หรือสติปัญญาหรือเพื่อปรับปรุงแก้ไขความรอบรู้เพื่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเกี่ยวกับการเข้าใจกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานหรือบุคคล การเข้าใจการ

จัดการ การบริหาร รูปแบบการบริหาร ทำให้มีความรู้คือรู้ว่าสิ่งนั้นเป็นอะไร และสามารถจดจำไว้ได้ มีความเข้าใจคือรู้ในเหตุและผลของสิ่งที่ได้รู้นั้นสามารถอธิบายและขยายความได้อย่างถูกต้อง และ แจ่มชัดสามารถนำสิ่งที่รู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ นอกเหนือจากนี้แล้วการฝึกอบรมยังสามารถมุ่งสูงขึ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถวิเคราะห์แยกแยะให้เห็นองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นลำดับสัมพันธ์กัน ได้ สามารถสังเคราะห์จัดเรียงเรียงและรวบรวมองค์ประกอบต่างๆ ที่กระจายกันอยู่เข้าเป็นแบบแผนหรือโครงสร้างใหม่ได้ และที่สำคัญคือสามารถประเมินค่า คือตัดสินใจคุณค่าของสิ่งใดตามเกณฑ์ที่กำหนดได้

2. สร้างความเข้าใจ (Understand) การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ อาจขยายไปถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการนำไปใช้ปรับในสถานการณ์จริงด้วย เป็นการส่งเสริมความรู้ความสามารถในวิชาชีพ

3. พัฒนาทักษะ (Skill) การพัฒนาทักษะความชำนาญ เป็นจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนามาช้านาน รวมถึงตั้งแต่การจัดลำดับความสำคัญของงานการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า การเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและคล่องตัว จนมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำได้เองในสถานการณ์จริงของท้องถิ่นและความพร้อมของตน การเพิ่มจำนวนครั้งหรือความถี่ในการฝึกปฏิบัติทำให้มีประสบการณ์และทักษะในการทำงานสูงขึ้น ก่อให้เกิดความมั่นใจได้เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องโดยใช้เวลาที่น้อยลง

4. เปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude) เมื่อสร้างเจตคติที่ดีที่เหมาะสมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้มีกำลังใจหรือขวัญที่ดีในการทำงาน สามารถทำงานของตนได้ด้วยความยินดีและพอใจ ละสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ด้วยความสบายใจ การฝึกอบรมโดยทั่วไปมักมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงแก้ไขความรอบรู้เพื่อการปฏิบัติงานและเพิ่มทักษะความชำนาญการ แต่ละเลยการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น ทั้งที่การจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง เพราะหากบุคลากรมีความรู้และทักษะในการทำงาน แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงานก็จะไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และการขาดความจูงใจในการปฏิบัติงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนา ไม่นำความรู้และทักษะที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้ฝึกอบรมไม่เกิดผลตามที่กำหนดไว้

ส่วน แวก เลย์ และ ลาทัม (Wexley & Latham, 1981, อ้างถึงใน สุภาพร พิศาลบุตร และขงยุทธ เกษสาคร, 2545: 72) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมโดยทั่วไป จะต้องมึหนึ่งหรือมากกว่า จุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้ เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละระดับเกี่ยวกับความเข้าใจกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน การเข้าใจการบริหารจัดการ รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร เพิ่มความเข้าใจผู้บริหารและใช้หลักการปรับปรุงบุคลากรเองให้เข้ากับแบบการบริหารของผู้บริหารแต่ละคนว่าพึงปฏิบัติอย่างไร การเข้าใจภาวะทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคม

2. เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญการหนึ่ง/สาขา หรือมากกว่า การเพิ่มทักษะความชำนาญ เป็นจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมมาช้านาน ทักษะรวมถึงงานไฟฟ้าวาดรูป การอ่านต้นฉบับส่งพิมพ์ การใช้คอมพิวเตอร์ในกิจการต่างๆ การรักษาความปลอดภัย การจัดลำดับความสำคัญของงาน การแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ของบุคลากร การเพิ่มทักษะเพื่อเกิดความชำนาญ การและสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องดีขึ้นและมีการตัดสินใจที่ดีขึ้น

3. เพื่อการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น การฝึกอบรมโดยทั่วไปจุดมุ่งหมายมักจะเน้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้ เพื่อการปฏิบัติงานและเพิ่มทักษะความชำนาญแต่ละเลยการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น ทั้งที่การจูงใจบุคคลเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง เพราะหากบุคลากรมีความรู้และทักษะในการทำงาน แต่ขาดการจูงใจในการให้ปฏิบัติงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่ง ที่บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม ไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถดังนั้น การฝึกอบรมก็ไม่เกิดผลที่กำหนดไว้ (สุภาพร พิศาลบุตร และขงยุทธ เกษสาคร, 2545: 71-73)

2.3 ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรม

ในสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมประกอบกับหน่วยงานต่างๆ ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความยุ่งยาก สลับซับซ้อนในการทำงาน ซึ่งนับวันจะมีมากขึ้นเพื่อให้รับกับความจำเป็นในการแข่งขันและความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการสมัยใหม่ องค์การควรตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคคลหรือที่เรียกกันในปัจจุบันว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Development) ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ ความชำนาญ และเจตคติที่เหมาะสม เพื่อจะได้นำสิ่งใหม่ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้องค์การต่างๆ ยังต้องบำรุงรักษาบุคลากรขององค์การให้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่จะรับมือกับวิทยาการใหม่ๆ หรือสิ่งเปลี่ยนแปลง

ใหม่ๆ ที่ท้าทายต่อการอยู่รอดและการเจริญเติบโตขององค์กรอีกด้วย ซึ่งมูลเหตุและความจำเป็นในการฝึกอบรมในองค์กร พิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ

1. ความจำเป็นภายในองค์กร ความจำเป็นภายในองค์กรสามารถแบ่งออกได้ดังนี้ คือ

1.1 การเตรียมบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและองค์กร ในสถานะที่เศรษฐกิจของประเทศกำลังเจริญเติบโต ธุรกิจต่างๆ ที่กำลังขยายงานจำเป็นต้องสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรหลัก (Key Person) ซึ่งเป็นบุคลากรในระดับการจกการหรือบริหารประจำสายงานต่างๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้ระบบการปฏิบัติงานและการปรับตัวเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง

1.2 การวางแผนอาชีพในองค์กรที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบ และคำนึงถึงความก้าวหน้าของบุคลากรในองค์กร การวางแผนอาชีพเพื่อให้อุบลากรเกิดความก้าวหน้าตามทิศทางและความต้องการของบุคลากรและองค์กร ในรูปแบบต่างๆ ย่อมเป็นการเคลื่อนไหวในเส้นทางการเจริญเติบโต ของบุคลากรที่ไม่หยุดนิ่ง และเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเจริญเติบโตขององค์กรและความสำเร็จที่เพิ่มมากขึ้น

1.3 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรหรือหน่วยงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ลักษณะที่มีความยุ่งยากมากขึ้นจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเข้าใจมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับภาระงานในโครงสร้างขององค์กรใหม่ เพื่อให้สามารถแสดงบทบาทและความรับผิดชอบของตนได้อย่างถูกต้อง

1.4 การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและวิทยาการทางด้านต่างๆ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ ก็มีผลทำให้มีความจำเป็นจะต้องมีการฝึกอบรมเทคโนโลยีและกระบวนการทำงานแบบใหม่ๆ อีกด้วย

1.5 การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการเมือง การเปลี่ยนแปลงนี้จะมีผลกระทบต่อองค์กรในด้านต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือเพิ่มเติมกฎหมายหรือนโยบายการบริหารประเทศ ตลอดจนเศรษฐกิจทั้งภายในประเทศหรือภายนอกประเทศล้วนแล้วแต่มีผลต่อบุคลากร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม และเตรียมการเกี่ยวกับบุคลากรเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ความจำเป็นจากภายนอกองค์กร มูลเหตุภายนอกที่สำคัญที่ทำให้มีการฝึกอบรม คือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ระบบเศรษฐกิจ ระบบสังคม ระบบการเมือง เป็นต้น เพราะสิ่งแวดล้อมเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อกิจการของธุรกิจโดยตรง ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กร

จำเป็นต้องปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมต่างๆ เหล่านั้น เพื่อบุคลากรจะได้มีทิศทางที่ถูกต้องเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรและเป็นการเตรียมการเกี่ยวกับบุคลากรเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่สังคมโลกได้เปลี่ยนแปลงไป (สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร, 2545: 17-18)

2.4 ประเภทของการฝึกอบรม

หลักเกณฑ์ในการแยกประเภทของการฝึกอบรมมี 3 หลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. ประเภทของการฝึกอบรมโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นเกณฑ์ การจำแนกประเภทของการฝึกอบรมโดยยึดวัตถุประสงค์สามารถแบ่งประเภทการฝึกอบรมได้ 2 ประเภท คือ

1.1 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงาน (Technical Know-how Training) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานนี้จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนลักษณะงาน ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย วิธีการปฏิบัติต่างๆหรือมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน

1.2 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์ (Skill or Experiences Training) บุคลากรในแต่ละระดับขององค์กรอาจจะต้องใช้ทักษะในการทำงานหรือต้องการทักษะเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นทักษะในงานที่จะต้องใช้ฝีมือ เช่น ผู้บังคับบัญชาระดับสูงอาจต้องการทักษะในการบริหาร

2. ประเภทของการฝึกอบรมโดยยึดระยะเวลาการทำงานเป็นเกณฑ์ การจำแนกประเภทของการฝึกอบรมโดยยึดระยะเวลาการทำงาน สามารถแบ่งประเภทการฝึกอบรมได้ 2 ประเภทคือ

2.1 การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-service Training) การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน หมายถึง องค์กรต้องการให้บุคคลที่รับเข้ามาใหม่ได้มีความรู้ ความชำนาญ เกี่ยวกับงานในส่วนที่บุคคลจะต้องรับผิดชอบปฏิบัติงานก่อนที่จะเข้าทำงาน

2.2 การฝึกอบรมเมื่อได้เข้าทำงานแล้ว (In-service Training) การฝึกอบรมเมื่อได้เข้าทำงานแล้วหมายถึง การฝึกอบรมตั้งแต่แรกเริ่มที่บุคคลเข้าทำงานในองค์กร และเป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่กำลังฝึกปฏิบัติงานให้เกิดความเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3. ประเภทของการฝึกอบรมโดยยึดระดับของบุคคลที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งพิจารณาถึงระดับของบุคคลต่างๆ ที่ทำงานในองค์กรว่าแต่ละระดับมีหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องใด และต้องการทักษะหรือความรู้ความชำนาญในด้านใดการฝึกอบรมควรจัดเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้น แต่เนื่องจากความต้องการทักษะ ความรู้ หรือ

ความชำนาญ ของผู้บริหารในแต่ละระดับแตกต่างกัน (ชาญชัย สวิตรัมย์ และเชิดวิทย์ ฤทธิ ประศาสน์, 2520, อ้างถึงในสุภาพร พิศาลบุตรและขงยุทธ เกษสาคร, 2545: 75) จึงได้แบ่งการ ฝึกอบรมบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรโดยพิจารณาถึงลักษณะหน้าที่และความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานได้ 5 ระดับ คือ

3.1 การฝึกอบรมระดับผู้ใช้แรงงาน (Lay Man Training) เป็นการ ฝึกอบรมบุคลากรระดับล่างสุดในการทำงานขององค์กร ซึ่งใช้กำลังกายหรือฝีมือแรงงานในด้าน ใดด้านหนึ่งในการทำงาน เพื่อให้เกิดการที่มีประสิทธิภาพ

3.2 การฝึกอบรมในระดับเสมียนพนักงาน (Clerk Training) ผู้ปฏิบัติงาน ระดับนี้จะทำงานในลักษณะที่ต้องใช้ทั้งกำลังกายและกำลังความคิดควบคู่กัน เพราะบางครั้งอาจ ต้องใช้การตัดสินใจและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อต้องเผชิญกับปัญหา ใหม่ ๆ

3.3 การฝึกอบรมในระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาขั้นต้น (Supervisor Training) ผู้บริหารระดับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บริหาร ระดับนี้จำเป็นจะต้องมีความรู้ ความชำนาญในขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบและมีทักษะเบื้องต้นใน การบริหารเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทั้งทักษะเบื้องต้น และมีความสามารถในการที่จะสอนงาน ให้กับผู้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 การฝึกอบรมในระดับผู้บริหารระดับกลาง (Middle Manager Training) ผู้บริหารระดับกลางจะเป็นผู้ใช้ความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน (Managerial Skill) ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

3.5 การฝึกอบรมในระดับผู้บริหารระดับสูง (Executive Training) ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้บริหารที่ทำหน้าที่การตัดสินใจ วางนโยบายและแผนงานอำนวยการและ ควบคุมงานในองค์กร ดังนั้นลักษณะงานของผู้บริหารระดับสูงจึงเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถในการบริหารและใช้กำลังสมองเป็นอย่างมาก (สุภาพร พิศาลบุตรและขงยุทธ เกษ สาคร, 2545: 74-75)

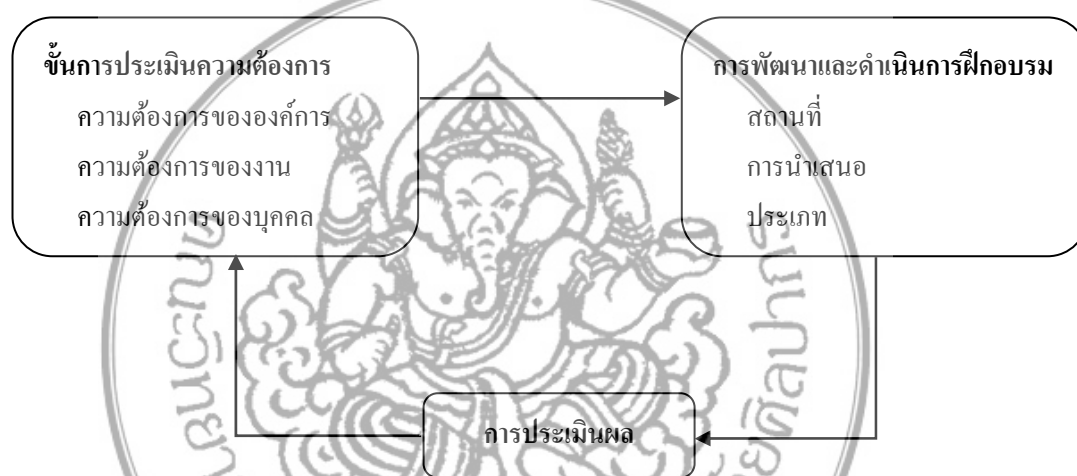
2.5 กระบวนการฝึกอบรม

เพื่อที่จะให้การฝึกอบรมเกิดประโยชน์แก่องค์กร บุคคล และประโยชน์ต่างๆ ที่จะ กล่าวต่อไป ผู้ชำนาญการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารต้องทำการประเมินความ ต้องการในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหา และหลักการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับ

การฝึกอบรม เมื่อดำเนินการฝึกอบรมแล้วจะต้องทำการประเมินการฝึกอบรม กระบวนการ ฝึกอบรมมีนักวิชาการให้ไว้ดังนี้

(Mejia, Balkin and Cardy, 1998, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 163) ให้ กระบวนการฝึกอบรมไว้ 3 ขั้นตอน แสดงไว้ในภาพที่ 1 คือ

1. การประเมินความต้องการ (needs assessment)
2. การพัฒนาและดำเนินการฝึกอบรม (development and conduct of training)
3. การประเมินผล (evaluation)



ภาพที่ 1 กระบวนการฝึกอบรม

ที่มา: เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (กรุงเทพมหานคร : บริษัท รุ่งเรืองรัตนพันธ์ ตั้ง จำกัด, 2550), 163.

2.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอบรม

เหตุผลเบื้องต้นที่องค์กรทำการฝึกอบรมพนักงานใหม่อีกเพื่อยกระดับความรู้ ทักษะ และความสามารถ (KSA) ให้ได้ตรงตามความต้องการในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมเพิ่มเติมเมื่อพนักงานได้เข้าปฏิบัติงานแล้วก็เพื่อให้มีโอกาสได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ ผลของการฝึกอบรมพนักงานอาจมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และอาจมีคุณภาพที่เหมาะสมที่จะทำงานในระดับสูงขึ้น

เครื่องมือ เครื่องสำอาง ตลอดจนเครื่องคอมพิวเตอร์ มีผลกระทบอย่างสำคัญต่อ โครงการฝึกอบรม ทำนองเดียวกัน สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองเข้ามามีอิทธิพลต่อโครงการ ฝึกอบรมด้วย การฝึกอบรมและการพัฒนาในปัจจุบัน และอนาคตจะมีสิ่งต่อไปนี้เข้ามาเกี่ยวข้อง

และมีอิทธิพลต่อโครงการฝึกอบรม คือ (Sherman และ Bohlander, 1992, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียว ยิ่ง, 2550: 161)

1. การแข่งขันระดับโลกและภายในประเทศ จะนำไปสู่ความต้องการกลยุทธ์ในการแข่งขันกันอย่างมากมาย ซึ่งมักจะรวมเอาการฝึกอบรมเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต่อการสร้างกลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน

2. ความเจริญอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ทำให้เกิดความต้องการพนักงานที่จะต้องมีทักษะด้านเทคนิคเฉพาะด้านอย่างมากและมากขึ้น

3. มีการรวมกันของกิจการ การเข้ายึดกิจการ ตลอดจนการล้มเลิกกิจการอย่างกว้างขวาง จึงต้องมีแผนการฝึกอบรมพนักงานระยะยาว เพื่อให้เกิดความสามารถรับผิชอบในสิ่งใหม่ๆ ได้

4. กำลังแรงงานในปัจจุบันมีความรู้ดีขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของตนเอง จึงนำมาซึ่งความต้องการในการเรียนรู้ และความต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น

5. บางอาชีพกำลังฟื้นสมัยและสูญไป และอาชีพใหม่ๆ ได้เกิดขึ้น ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และอุตสาหกรรมการผลิตกำลังเปลี่ยนไปคู่อุตสาหกรรมบริการมากขึ้น อิทธิพลของการวิจัย การพัฒนา และเทคโนโลยี ทำให้ต้องมีการยืดหยุ่น และมีนโยบายการฝึกอบรม เพื่อป้องกันการเข้าออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้นและป้องกันผลผลิตที่ต่ำลง

อย่างไรก็ตาม โครงการฝึกอบรมจะสำเร็จได้เพียงใด ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้คือ (เสนาะ ติเขาว์, 2534, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 162)

1. ลักษณะขององค์กร ปกติขององค์กรขนาดใหญ่จะมีหน่วยงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม คือ เป็นผู้วางแผน จัดการฝึกอบรม และประเมินผล แต่องค์กรขนาดเล็กผู้บริหารจะเป็นผู้รับผิดชอบ หน่วยงานและบุคคลระดับต่างๆ ในองค์กรจะต้องให้ความร่วมมือเห็นความสำคัญและประโยชน์ การฝึกอบรมจึงจะสำเร็จได้

2. การวางแผนการฝึกอบรม นับว่าเป็นปัจจัยสำคัญเพราะการวางแผนที่ดีจะช่วยให้การฝึกอบรมผิดพลาดน้อยที่สุด จะช่วยให้รู้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อไร จะอบรมอย่างไร อบรมอะไร ใครเป็นคนฝึกอบรม และอบรมที่ไหน

3. การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้สอน การฝึกอบรมเป็นเรื่องที่จะต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยหวังว่าพนักงานจะสามารถทำงานให้ได้ผลงานสูงสุด หากพนักงานที่ผ่านการอบรมแล้วยังทำงานไม่ได้ดีขึ้น องค์กรก็เสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนั้นการคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมจึงควรมีหลักเกณฑ์ที่ดี เพื่อให้ได้พนักงานที่จะสามารถเอาความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์กับ

งานได้ การคัดเลือกผู้สอนหรือผู้ให้การฝึกอบรมก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกันผู้สอนที่มีความรู้ความสามารถจะช่วยสร้างศรัทธา และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมได้เป็นอย่างดี

4. กฎและหลักเกณฑ์ในการเรียนรู้ การกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมอุปกรณ์ที่ใช้ วิธีการสอน ตลอดจนการทดสอบ และการประเมินความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนการที่กำหนดไว้

2.7 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น และเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานไปในทางที่ต้องการ เพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาและทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน การฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นให้พนักงานต้องติดตามและตื่นตัวอยู่เสมอ จึงกล่าวได้ว่าประโยชน์ของการฝึกอบรมคือ ผลผลิตในการทำงานสูงขึ้น ช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้ขวัญของพนักงานดีขึ้น การควบคุมลดลง อุบัติเหตุในการทำงานลดลง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสูงขึ้น ส่งเสริมความมั่นคงและความยืดหยุ่นให้กับองค์กร ส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และลดความสิ้นเปลืองต่างๆลง (เสนาะ ดิยาวี, 2534, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 159) ประโยชน์ของการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกได้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ประโยชน์ต่อบุคคล ประโยชน์ต่อบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ (Werther และ Davis, 1993, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 159) ประโยชน์ของการฝึกอบรมนั้นเป็นที่เห็นชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ คือ (วิจิตร อาวะกุล, 2537, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 159)

- (1) สนองความต้องการกำลังคน
- (2) เป็นการลดเวลาการเรียนรู้งานให้สั้นเข้า
- (3) ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น
- (4) ลดความสิ้นเปลือง
- (5) ลดการขาดงาน
- (6) ลดอุบัติเหตุ
- (7) ลดการลาออกของพนักงาน
- (8) เป็นประโยชน์แก่พนักงานผู้รับการอบรม

ประโยชน์ของการฝึกอบรมที่จะเกิดขึ้นโดยตรงแก่พนักงานมีหลายประการ ได้แก่

- (1) เป็นการปรับปรุงฝีมือของพนักงานในการทำงานให้ดีขึ้น สร้างฝีมือจากการฝึกอบรมเทคนิคใหม่

(2) เป็นการปรับปรุงความสามารถในการทำงาน ทำให้มีโอกาสได้รับเงินเดือน และตำแหน่งสูงขึ้น

(3) ช่วยลดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชาในการทำงาน ความผิดพลาดน้อยลง มีความกระฉับกระเฉง ความตั้งใจในการทำงานดีขึ้น

(4) เพิ่มความมั่นใจ มีการปรับปรุงการทำงาน ศักดิ์ศรี และการเคารพตัวเอง ทำให้เป็นพนักงานที่มีคุณภาพและบุคลิกดีขึ้น

(5) สามารถขยายความรับผิดชอบสูงขึ้น มีความรู้ด้านการงาน หรือด้านการดูแลปกครอง และบริหารงานดีขึ้น

(6) เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของงานต่างๆ กับงานของตน เพื่อการประสานงาน ลดความขัดแย้งในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน ขวัญกำลังใจดีขึ้น

(7) สร้างนิสัยการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ค้นเคยกับการมีระเบียบ มีระบบ มีวินัยที่ดี

(8) ลดความตึงเครียดในการทำงาน อันเนื่องมาจากความรู้ความสามารถไม่พอ ความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับพนักงานลดน้อยลง (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 158-179)

ประโยชน์ที่ได้จากการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญ และจำเป็นในทุกองค์การ การฝึกอบรมจะมีส่วนเป็นอย่างมากในการตัดสินใจประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์การ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีดังนี้

1. ลดเวลาเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุการปฏิบัติงานอันเป็นที่ยอมรับกัน การมีผู้สอนที่มีคุณสมบัติและการควบคุมสถานการณ์การเรียนรู้ได้ ฝ่ายบริหารสามารถรับการเรียนรู้ในช่วงเวลานั้นๆ และได้รับผลผลิตสูงจากพนักงานใหม่

2. ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ในปัจจุบันการฝึกอบรมไม่จำกัดให้พนักงานใหม่เท่านั้น แต่จัดให้ให้กับพนักงานที่มีประสบการณ์เช่นเดียวกัน การฝึกอบรมสามารถช่วยให้พนักงานเพิ่มระดับการปฏิบัติงานของเขาในหน้าที่งานปัจจุบัน

3. การสร้างเจตคติ จุดมุ่งหมายของโปรแกรมการฝึกอบรมของบริษัทก็คือ การหล่อหลอมเจตคติของพนักงาน เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนในกิจกรรมของบริษัท และเพื่อให้ได้รับความร่วมมือที่ดีกว่าและความซื่อสัตย์ต่อองค์การมากขึ้น

4. ช่วยเหลือการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจะช่วยลดการลาออกจากงาน การขาดงาน อุบัติเหตุ และอัตราการร้องทุกข์ ยกตัวอย่างเช่น การควบคุมการทำงาน มักจะก่อให้เกิดความไม่พอใจของฝ่ายพนักงานและเกิดการร้องทุกข์ขึ้น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจงานใน

ขอบข่ายแรงงานสัมพันธ์ภาวะผู้นำ มนุษย์ และการบริหารอาจช่วยปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ปัญหาการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่การฝึกอบรมสามารถช่วยแก้ปัญหาได้ก็คือ ขวัญที่ไม่มี บริการลูกค้าที่เลว ความสูญเสียเปล่า และวิธีการทำงานที่ได้ผลงานต่ำ

5. **สนองความต้องการของแรงงาน** มีบริษัทแห่งหนึ่งพบว่ามันเป็นไปได้ในการสรรหาช่างเครื่องและช่างทำเครื่องมือที่มีทักษะอย่างเพียงพอ ทางบริษัทได้สรุปว่า ควรจะจัดตั้งโปรแกรมการฝึกอบรมการฝึกงานขึ้นในระยะยาวของตนเอง เพื่อแก้ปัญหาความขาดแคลนกำลังคน

6. **เป็นประโยชน์กับตัวพนักงานเอง** เมื่อพนักงานได้รับความรู้ทักษะใหม่ๆ ก็สามารถเพิ่มคุณค่าตลาด (Market Value) และกำลังในการหารายได้ (Earning Power) การมีทักษะที่มีประโยชน์จะทำให้พนักงานมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้เขามีความมั่นคงในงานของเขา นอกจากนี้ยังทำให้เขามีคุณสมบัติที่จะเลื่อนขั้นรับตำแหน่งงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น (ชาลวีย์ อัจฉินสมาจาร, 2548: 23-24)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารายละเอียดประกอบของการฝึกอบรม ทำให้ทราบถึงความหมายของการฝึกอบรมและพัฒนาวัตถุประสงค์ ความจำเป็น กระบวนการ ปัจจัยที่มีอิทธิพล และประโยชน์มากยิ่งขึ้นซึ่งประเด็นสำคัญคือปัจจัยและประโยชน์ที่ได้รับ และส่วนที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดและประเด็นคำถามคือ กระบวนการฝึกอบรม 3 ขั้นตอน ซึ่งจุดสนใจอยู่ที่ขั้นการประเมินความต้องการฝึกอบรมที่ประกอบด้วย ความต้องการขององค์กร ความต้องการของงาน ความต้องการของบุคคล เพื่อที่จะนำไปสู่การพัฒนาในสายงานอาชีพ

3. การพัฒนาอาชีพ

ทางเดินอาชีพเป็นเส้นทางที่ยืดหยุ่นที่พนักงานเคลื่อนไปในระหว่างที่ทำงานอยู่ในองค์กร การพัฒนาอาชีพ (career development) เป็นแนวทางการดำเนินการโดยองค์กร เพื่อเป็นหลักประกันให้พนักงานมีคุณสมบัติเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพียงพอมือมีความจำเป็น การพัฒนาอาชีพจึงได้แก่กิจกรรมใดๆ หรือทั้งหมดที่เตรียมบุคคลให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ปัจจุบันพนักงานตระหนักดีว่า ถ้าเขาไม่มีประโยชน์เพิ่มขึ้นให้กับองค์กร อนาคตก็อาจจะเสื่อมถอยลง จึงมีความจำเป็นที่พนักงานทุกคนในองค์กรเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาชีพ ปกติการพัฒนาอาชีพกระทำได้ทั้งเป็นแนวทางและไม่เป็นทางการ โครงการพัฒนาอาชีพอาจดำเนินการโดยหน่วยงานเองหรือจากแหล่งภายนอกองค์กร อาทิ จากองค์กรอาชีพ หรือจากสถาบันการศึกษา Mondy และ Noe (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 227)

3.1 การพัฒนากับการวางแผนอาชีพ

การพัฒนาอาชีพเป็นหนทางที่ทำการตัดสินใจและเลือกอาชีพ การพัฒนาอาชีพมีความสำคัญต่อทั้งพนักงานและองค์กร ส่วนการวางแผนอาชีพจะเกี่ยวกับการใช้ความพยายามของบุคคลในการเอาใจใส่ให้มากขึ้นในเรื่องทักษะ ความสนใจ ค่านิยม และโอกาสของตน การวางแผนอาชีพเป็นการบ่งบอกถึงเป้าหมายที่เกี่ยวกับอาชีพ และการสร้างแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

การพัฒนาอาชีพสามารถที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์กรได้ผลสูงขึ้น โดยการใช้ความแตกต่างของบุคคลในหมู่พนักงาน จูงใจพนักงาน และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และผลผลิตของพนักงาน นอกจากนี้การพัฒนาอาชีพยังเข้าไปมีส่วนกับพนักงานในการวางแผนให้ เป็นไปตามความต้องการในอาชีพของพนักงานอีกด้วย

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาอาชีพ

การดำเนินการตามแผนอาชีพจะต้องอาศัยการพัฒนาอาชีพ การพัฒนาอาชีพประกอบด้วย การปรับปรุงด้านต่างๆ ที่บุคคลคนนั้นดำเนินการให้บรรลุตามอาชีพ การกระทำดังกล่าวนี้อาจได้รับการสนับสนุนจากองค์กร หรืออาจเป็นกิจกรรมที่พนักงานดำเนินการเองโดยอิสระ การพัฒนาอาชีพไม่ว่าจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กร หรือพนักงานดำเนินการเอง จะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาอาชีพที่สำคัญ 3 ประการ คือ (ซิงชัย สันติวงษ์, 2539, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง 2550: 228)

1. ลักษณะของงาน

การพัฒนาอาชีพมักจะมีขอบเขตจำกัด ซึ่งกระทำกันมากเฉพาะในกลุ่มอาชีพผู้ชำนาญการด้านวิชาชีพ ผู้ทำงานด้านเทคนิค พนักงานในตำแหน่งบริหารและกับบางคนที่สนใจเท่านั้นสาเหตุที่เป็นเช่นนั้นนอกจากจะเป็นเพราะตัวพนักงานไม่สนใจแล้ว งานบางประเภทอาจมีข้อจำกัดทำให้ยากแก่การเปลี่ยนไปทำอย่างอื่น

ผลงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาอาชีพ

2. ลักษณะของความสนใจของพนักงาน

เนื่องจากเรื่องนี้เป็นเรื่องที่ยังใหม่ และเป็นเรื่องที่ต้องขึ้นอยู่กับความสมัครใจด้วยดังนั้น จึงย่อมต้องขึ้นอยู่กับความสนใจและความกระตือรือร้นของตัวพนักงานเอง

3. นโยบายและเป้าหมายขององค์กร

ถ้าหากองค์กรได้มีนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนที่จะส่งเสริม และให้ความสำคัญต่องาน และมีทัศนคติให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์แล้ว การพัฒนาอาชีพก็จะมีได้ง่ายและมีความสมบูรณ์

3.3 ประโยชน์ของการพัฒนาอาชีพ

การพัฒนาอาชีพหากดำเนินการ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมแล้ว ย่อมเป็นประโยชน์ทั้งต่อบุคคลและองค์กร ประโยชน์ของการพัฒนาอาชีพสรุปได้ดังนี้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2539, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 229)

1. เพื่อช่วยให้พนักงานและองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ร่วมกัน การพัฒนาอาชีพก็เพื่อให้มีการจัดและการกำหนดแผนการเติบโตของพนักงานแต่ละคนที่จะมีโอกาสสำเร็จผลในการทำงานตามเป้าหมายต่างๆ ขององค์กร

2. เพื่อที่จะเป็นเครื่องมือป้องกันมิให้มีการหวงคนเอาไว้ การจัดแผนการพัฒนาอาชีพจะร่วมป้องกันไม่ให้พนักงานพลาดโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้น หรือพัฒนาประสบการณ์ใหม่ๆ ในจุดอื่นต่อไป จึงให้ผลตอบแทนโดยส่วนรวมคุ้มค่ากว่าแทนที่จะถูกผู้บริหารหรือหัวหน้างานดึงตัวเองไว้

3. ช่วยลดความล้าสมัยของพนักงานแต่ละคน เมื่อพนักงานทำงานไปนานๆ ในจุดใดจุดหนึ่ง มักจะทำให้ล้าสมัยเป็นคนแคบ ขาดทัศนคติที่กว้างขวาง หรือขาดประสบการณ์ในหน้าที่งานอื่นๆ หลายด้าน ทั้งนี้สาเหตุส่วนใหญ่มาจากพนักงานขาดโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาให้เติบโตในจุดอื่น

4. ช่วยลดอัตราการลาออกและต้นทุนด้านบุคคล จากการศึกษาของผู้ชำนาญการด้านทรัพยากรมนุษย์พบว่า หากองค์กรได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ ผลประโยชน์สำคัญที่ได้คือ มีส่วนในการช่วยลดการลาออกของพนักงานและลดต้นทุน ตลอดจนช่วยชี้ถึงความจำเป็นในการดำเนินการจัดแผนพัฒนาอาชีพ (เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง, 2550: 227-229)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเรื่อง แนวคิด Career Development เป็นการกำหนดแนวทางในการพัฒนาพนักงานตั้งแต่เริ่มต้นเข้าทำงานในองค์กร เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถเติบโตก้าวหน้าในองค์กรได้ในระยะเวลาที่กำหนด ช่วยในการสร้างมาตรฐานในการพัฒนาบุคลากร ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างผลกำไรให้องค์กร ช่วยสร้างกำลังใจให้พนักงาน ทำให้พัฒนางานมีความมั่นคงในสายงานอาชีพ และสร้างความรู้สึกรักว่าพนักงานนั้นเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานขององค์กร และนำมาใช้ในการกำหนดเป็นตัวแปรตามเพื่อสร้างกรอบในการศึกษาซึ่งประกอบด้วย การประเมินความสามารถของพนักงานรายบุคคล การจัดทำแผนฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานรายบุคคล การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และการจัดทำแผนทดแทนตำแหน่งงาน ซึ่งได้นำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในส่วนของการพัฒนาในสายงานอาชีพและตั้งคำถามในแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูล

4. เส้นทางสายอาชีพ

เส้นทางสายอาชีพ (Career path) หมายถึง ลำดับของตำแหน่งงานที่บุคคลดำรงตำแหน่งภายในองค์กรเดิมหรือองค์กรใหม่ ตามช่วงเวลาเพิ่มขึ้น โดยที่ตำแหน่งงานเหล่านั้นจะมีความสัมพันธ์กับรูปแบบโครงสร้างของงาน ทักษะ และประสบการณ์ ตัวอย่างเส้นทางสายอาชีพ การสอนในมหาวิทยาลัย จากอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ตามลำดับระยะเวลา สายอาชีพการตลาด จากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย เจ้าหน้าที่การตลาด เป็นผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ความก้าวหน้าทางเส้นทางสายอาชีพมีลักษณะเป็นขั้นบันได และเลื่อนระดับสูงขึ้น จากงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะภายในองค์กร

แนวคิดการกำหนดเส้นทางสายอาชีพ ในปัจจุบันมีอยู่ 4 แนวคิดหลัก ดังนี้ (ทวิศักดิ์ สุทกาวาทิน, 2549, อ้างถึงใน วรารัตน์ เขียวไพร, 2551: 213)

1. การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง (Traditional career path)

เป็นแนวทางการอาชีพที่กำหนดเงื่อนไขการขึ้นสู่ตำแหน่งระดับสูงขึ้นไปกว่าต้องผ่านการทำงานในตำแหน่งระดับล่างมาก่อน เพราะการทำงานในตำแหน่งระดับล่างมาก่อน เพราะการทำงานในตำแหน่งระดับล่างถือเป็นการเตรียมตัวขึ้นสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น พนักงานจะเติบโตก้าวหน้าไปในเส้นทางงานอาชีพตามขั้นตอน เพื่อสะสมประสบการณ์มากขึ้นตามลำดับ เส้นทางงานอาชีพในแนวตั้งมักใช้กับพนักงานในสายงานปฏิบัติการ ปัจจุบันเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้งมีปัญหาหลายประการในทางปฏิบัติ เช่น ระดับขั้นการบังคับบัญชาลดน้อยลง เนื่องจากการลดขนาดขององค์กร (Downsizing) การควบรวมกิจการ (Mergers) เป็นต้น ส่งผลให้โอกาสความก้าวหน้าในเส้นทางงานอาชีพในลักษณะนี้น้อยลง

2. การกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบเครือข่าย (Network career path)

เส้นทางงานอาชีพแบบเครือข่ายเป็นการผสมผสานระหว่างการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบในตำแหน่งงานระดับเดียวกันเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ให้มีความรอบรู้ในงานด้านต่างๆเพิ่มมากขึ้น ก่อนที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นต่อไป การกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบเครือข่ายนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองภายในองค์กรมากกว่าเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง แต่จุดอ่อนของเส้นทางงานอาชีพแบบเครือข่าย คือ ขาดความชัดเจน ไม่สามารถอธิบายกับพนักงานได้ว่า แต่ละคนจะผ่านเส้นทางงานอาชีพอย่างไร เนื่องจากความก้าวหน้าตามเส้นทางงานอาชีพของพนักงานแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันไป

3. การกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบระบบเปิด (Lateral career path)

เป็นเส้นทางงานอาชีพ ซึ่งเปิดให้พนักงานสามารถเข้ามาและเติบโตในองค์กรได้ โดยสามารถเข้ามาทางด้านข้างขององค์กร เส้นทางงานอาชีพระบบเปิดสอดคล้องกับการจ้างงานในระบบเปิด ซึ่งการสรรหาและคัดเลือกพนักงานเข้ามาสู่องค์กร ไม่ได้ปิดกั้นรับเฉพาะตำแหน่งแรกเริ่ม (Entry level job) แล้วมาพัฒนาและเติบโตภายในองค์กรภายหลังเท่านั้น แต่การสรรหาและคัดเลือกพนักงานเข้ามาสู่องค์กรในทุกๆระดับตำแหน่ง พนักงานบางคนอาจถูกสรรหาและคัดเลือกเข้ามาเป็นผู้บริหารขององค์กรในทันทีเลยก็ได้ โดยไม่ต้องมาเติบโตในองค์กร เหมือนกับการจ้างงานในระบบเปิด ซึ่งส่วนใหญ่มีกำหนดเส้นทางอาชีพเป็นแบบแนวตั้ง หรือเส้นทางงานอาชีพแบบเครือข่าย

4. การกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบคู่ขนาน (Dual career path)

เส้นทางงานอาชีพแบบคู่ขนานเป็นเส้นทางงานอาชีพที่คิดขึ้นมา เพื่อใช้แก้ปัญหาให้กลุ่มพนักงานด้านเทคนิค ซึ่งไม่ประสงค์จะเข้าสู่เส้นทางงานอาชีพในสายงานบริหารก็ให้เติบโตขึ้นไปในสายงานผู้ชำนาญการ นอกจากนี้ เส้นทางงานอาชีพแบบคู่ขนานยังช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการกำหนดให้มีเส้นทางงานอาชีพเส้นทางเดียว ซึ่งในท้ายที่สุดมักให้รางวัลกับพนักงานสายผู้ชำนาญการให้เติบโตไปในตำแหน่งงานด้านบริหาร ซึ่งทำให้สูญเสียผู้ชำนาญการไป ในขณะที่จะได้ผู้บริหารซึ่งขาดความรู้ ทักษะด้านการบริหารไม่สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป เส้นทางสายอาชีพจะเป็นการเตรียมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะตามตำแหน่งงานที่จะเลื่อนระดับในอนาคต หากพนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรนั้น ส่วนองค์กรที่มีการลดขนาดการรื้อปรับระบบ การเติบโต และการควบรวมกิจการ อาจทำให้องค์กรหลายแห่งไม่สามารถจัดทำเส้นทางสายอาชีพ อย่างไรก็ตามเส้นทางสายอาชีพยังคงสำคัญสำหรับองค์กรของรัฐ และเส้นทางสายอาชีพสำหรับตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงในองค์กรเอกชน (วรรัตน์ วิชัยพร, 2551: 213-214)

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเรื่อง แนวคิดการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) นั้นทำให้สรุปได้ว่าแนวคิดทั้ง 4 ดังกล่าวมาข้างต้น เป็นแนวทางที่จะทำให้องค์กรสามารถวางแผนสรรหาและพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรที่จะมาดำรงตำแหน่งตามที่กำหนดไว้ได้เร็วขึ้น เพื่อที่จะเป็นหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อเลื่อนตำแหน่ง โอน ย้าย สาขา เพื่อสร้างความเท่าเทียมกันในการสร้างความก้าวหน้า และใช้เป็นแนวทางในการบริหารบุคคล ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลมาใช้สร้างกรอบแนวคิดในส่วนของการพัฒนาในสายงานอาชีพและตั้งคำถามในแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูล

5. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

รูปแบบเบื้องต้นของทฤษฎีความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของการเลือก โดยเฉพาะอย่างยิ่งทฤษฎีนี้จะชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะทำการประเมินทางเลือกของพฤติกรรมที่แตกต่างกัน (เช่น การทำงานหนักแต่ละวันหรือการทำงานหนักเพียงสามวันในห้าวัน) และทำการเลือกทางเลือกหรือกลยุทธ์ที่พวกเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่รางวัลที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีคุณค่าสำหรับพวกเขา (เช่น การเพิ่มขึ้นของผลตอบแทน) ถ้าหากว่าคนงานคนใดคนหนึ่งเชื่อว่าการทำงานหนักในแต่ละวันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลตอบแทนแล้ว ทฤษฎีความคาดหวังจะคาดคะเนว่าการทำงานหนักในแต่ละวันนี้จะเป็พฤติกรรมที่เขาเลือก

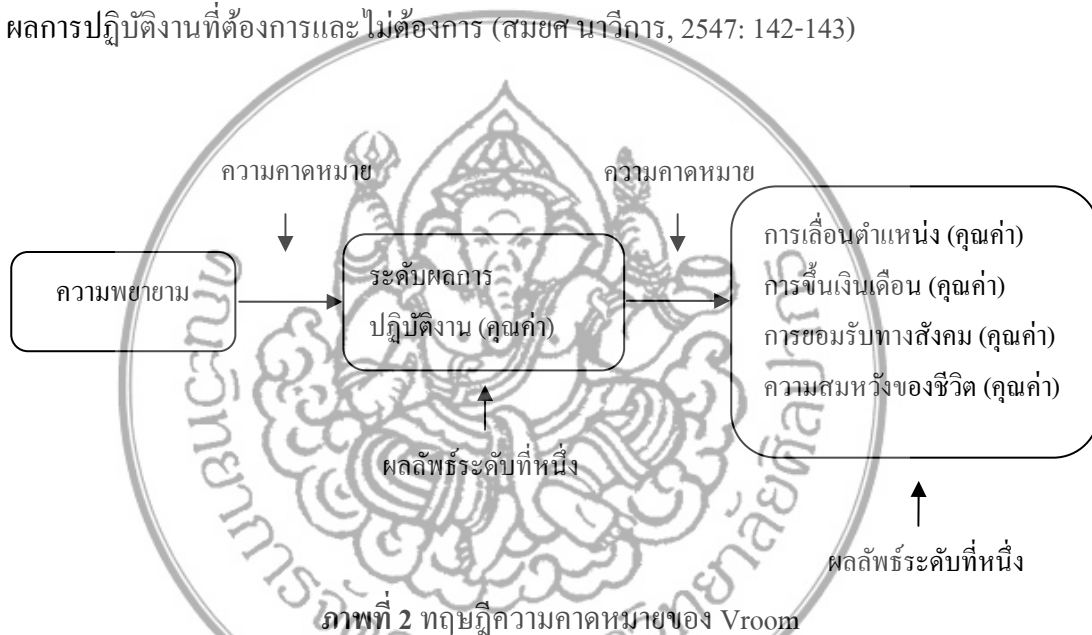
บนพื้นฐานของผลงานเมื่อเร็วๆ นี้ของ Tolman Lewin และ Atkinson Vroom ได้พัฒนาทฤษฎีกระบวนการที่เขาเรียกว่า สื่อกกลาง หรือทฤษฎีความคาดหวังขึ้นมา ปัจจัยหลักในทฤษฎีของ Vroom คือ ความคาดหวัง ความพอใจ ผลลัพธ์และสื่อกลาง

คำว่า ความคาดหวัง จะอ้างถึงความน่าจะเป็นที่เกิดจากการรับรู้ว่าระดับของกำลังความพยายามระดับหนึ่งจะก่อให้เกิดผลลัพธ์อย่างหนึ่ง เช่น “ผลการปฏิบัติงานที่ดี (กำลังความพยายาม) น่าจะก่อให้เกิดการเลื่อนตำแหน่ง (ผลลัพธ์) มากน้อยแค่ไหน” ส่วนความพอใจนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงความรุนแรงของความปรารถนาของบุคคลใดบุคคลหนึ่งสำหรับผลลัพธ์ต่างๆ ที่เป็นผลมาจากทางเลือกที่แตกต่างกัน Vroom ได้ชี้ให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานจะเป็นผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง และความพอใจในผลลัพธ์ดังกล่าว (ความรุนแรง) จะถูกกำหนดโดยความน่าจะเป็นที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งประมาณว่าจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับที่สอง (เช่นการเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มเงินเดือน) และความพอใจที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์เหล่านี้

ตัวอย่างเช่น บุคคลใดบุคคลหนึ่งอาจจะเชื่อว่าถ้าหากเขาปฏิบัติงานได้ดีเด่นเขาจะได้รับการเลื่อนตำแหน่งความมากน้อยที่เขาเชื่อว่าผลการ) ปฏิบัติงานที่ดีนั้นจะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่ง คือ ความน่าจะเป็นที่เกิดจากการประมาณ โดยอาศัยความนึกคิดซึ่ง Vroom เรียกว่าสื่อกลาง ประการสุดท้าย การเลื่อนตำแหน่งจะมีความสำคัญหรือความพอใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ส่วนประกอบของความพอใจในผลลัพธ์ระดับที่สองและความน่าจะเป็นที่ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงาน) จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ระดับที่สอง (การเลื่อนตำแหน่ง) จะกำหนดความสำคัญหรือความพอใจในผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง

ตามทัศนะของ Vroom การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมจะขึ้นอยู่กับกระบวนการทางด้านความนึกคิดสามขั้น กระบวนการทางด้านความนึกคิดดังกล่าวนี้อาจจะเป็นจิตสำนึกหรือจิตใต้สำนึกก็ได้

1. ผลลัพธ์ระดับที่สองที่แตกต่างกันมีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่น การเลื่อนตำแหน่งการเพิ่มเงินเดือน (Valence)
2. ผลลัพธ์ระดับที่หนึ่ง (ผลการปฏิบัติงานที่ดี) จะนำไปสู่การเลื่อนตำแหน่งหรือการเพิ่มเงินเดือนหรือไม่ (Instrumentality)
3. การใช้กำลังความพยายามจะประสบความสำเร็จทางด้านผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ (Expectancy) จะแสดงให้เห็นถึงกระบวนการจูงใจตามทฤษฎีของ Vroom รูปแบบ Vroom จะเป็นแบบแผนสำหรับผู้บริหารในการอธิบายถึงพฤติกรรมของพนักงานและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการและไม่ต้องการ (สมยศ นาวิการ, 2547: 142-143)



ภาพที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ที่มา: สมยศ นาวิการ, การบริหาร:การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ (กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ 1991, 2547), 143.

จากการศึกษาทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ทำให้ทราบว่า กำลังความพยายามจะทำให้เกิดผลลัพธ์ เช่น ผลการปฏิบัติงานที่ดีเกิดจากกำลังความพยายาม และก่อให้เกิดการเลื่อนตำแหน่งนั่นคือผลลัพธ์ ส่วนความพึงพอใจขึ้นอยู่กับตัวบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ ซึ่งนำไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิด

6. ทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านการความสำเร็จของ McClelland (McClelland's Achievement Motivation Theory)

ในการวิจัยเกี่ยวกับการจูงใจของ McClelland (1953) สรุปได้ว่า ความต้องการทางจิตหลักๆ มีอยู่ 3 อย่าง คือ

1. **ความต้องการทางอำนาจ (Power Need)** เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่นและสามารถสั่งการให้ผู้อื่นกระทำตามเพื่อจุดมุ่งหมายของตนและของส่วนรวม บุคคลเหล่านี้มักมีความมุ่งมั่นในอาชีพการบริหารธุรกิจ และที่น่าสนใจ คืออาชีพสอนหนังสือ

2. **ความต้องการเป็นที่ชอบพอ (Affiliation Need)** เป็นความต้องการที่จะอยู่กับคนอื่น มีมิตรสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นและไม่ถูกปฏิเสธจากผู้อื่น จากการวิจัยพบว่านักศึกษาหญิงมักใช้เวลาอยู่กับเพื่อนมากกว่าและอยู่คนเดียวน้อยกว่านักศึกษาชาย

3. **ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Need)** เป็นความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จพยายามทำให้ได้ตามเป้าหมายที่ตนกำหนดไว้ และพยายามจะปรับปรุงงานให้ดีที่สุด

ในบรรดาความต้องการทั้ง 3 ความต้องการสำเร็จจะเป็นความต้องการที่สำคัญและจะช่วยพัฒนาความเจริญก้าวหน้ามาสู่สังคม ทั้งนี้เป็นเพราะบุคคลที่มีความต้องการสำเร็จสูงนั้น เมื่อจับงานขึ้นมาทำหรือนำมาประคองรู้สึกได้ว่า เขาจะพยายามทำจนบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ฉะนั้นหากสังคมมีบุคคลมุ่งสำเร็จสูงมาก จะทำให้กิจการงานต่างๆ ในสังคมสำเร็จลุล่วงได้ดี

แมกเคลแลนด์สำรวจคุณสมบัติของผู้มีความต้องการสำเร็จสูง ดังนี้

1. ชอบงานท้าทายความสามารถ พวกเขาจะไม่เลือกงานที่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไปต่อความสามารถของเขา แต่จะเลือกงานที่ค่อนข้างยากที่ต้องใช้ความพยายามจึงจะสำเร็จ

2. เมื่อลงมือทำงานแล้ว จะต้องทำงานเสร็จทุกครั้ง

3. เสาะแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับผลงานที่ทำไป (Feedback) เพื่อนำไปพัฒนางานให้ดีขึ้นกว่าเดิม

4. พัฒนาแผนงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

5. หาโอกาสที่จะทำให้สำเร็จ

6. ชอบเสี่ยง แต่ต้องสามารถควบคุมปัจจัยต่างๆ ได้ (สิริอร วิชชาวุธ และคณะ, 2550: 251-252) ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

(เรียม ศรีทอง, 2540, อ้างถึงใน ยงยุทธ เกษสาคร, 2544: 133) ได้กล่าวถึงความพอใจในงานของพนักงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเป็นอันมาก มีปัจจัยหลายอย่างเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องกับความพอใจของคน เช่น ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่นๆ รวมถึงเพื่อนร่วมงานด้วย กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคง องค์กรมีความมั่นคงมองเห็น โอกาสที่จะก้าวหน้า งานที่น่าสนใจ ตรงกับความรู้ความสามารถ ผลประโยชน์ตอบแทนอยู่

ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจ รวมทั้งเพื่อนร่วมงานเป็นคนดีมีน้ำใจ สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข พนักงานเหล่านั้นจะมีขวัญในการทำงานสูง (ขงยูทช เกษสาคร, 2544: 133)

จากการศึกษาทฤษฎีแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของ McClelland เป็นความต้องการทางจิตอยู่ 3 อย่างคือ

1. ความต้องการทางอำนาจ เป็นความต้องการมีอำนาจเหนือผู้อื่น สามารถสั่งให้ผู้อื่นกระทำตามได้ บุคคลเหล่านี้มีความมุ่งมั่น
2. ความต้องการเป็นที่ชอบพอ ชอบการมีมิตรสัมพันธ์ ชอบอยู่เป็นกลุ่ม
3. ความต้องการความสำเร็จ เป็นความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ พยายามให้ถึงที่สุด

ซึ่งนำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

วิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพรินทร์ ยศเลิศ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ของบริษัท โสสุโก้ เซรามิก จำกัด” โดยแบ่งตามระดับความคิดเห็นของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ และสถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาในการทำงาน การสนับสนุนของผู้บริหาร ความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน สภาพการจ้างงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ส่วนผลของการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ ของบริษัท ซี เอฟ พี จำกัด ทั้งในด้านการพัฒนาความรู้ การพัฒนาทักษะ และการพัฒนาทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการทำงาน สภาพการจ้างงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความก้าวหน้าในอาชีพ

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือ การปรับนโยบายและการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ให้เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร รวมถึง ควรมีการวัดผลการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อให้ทราบถึงผลตอบแทน และความคุ้มค่าในการลงทุน

พุทธพร ภักดี (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม : กรณีศึกษาครูโรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาคาร อำเภอเมือง จังหวัดน่าน” ผลการวิจัยพบว่าความต้องการในการฝึกอบรมถูกกำหนดจากความต้องการของงาน ความต้องการของบุคคล และความต้องการขององค์กรตามลำดับ

พีรพัฒน์ เถлимธำรงค์ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มหาวิทยาลัยศิลปากร” ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีความต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานด้านงบประมาณมากที่สุด
2. รูปแบบการอบรมที่บุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีความต้องการมากที่สุดคือการบรรยายและการสาธิต
3. หัวข้อการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะส่วนบุคคลที่บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีความต้องการมากที่สุดคือทักษะการสร้างทีม
4. หัวข้อการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ทางการจัดการที่บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุดคือความรู้ทางการจัดการด้านภาวะผู้นำ

น้ำฝน ป็ชชา (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความต้องการในการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท โสสุโก้ เซรามิค จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการฝึกอบรมในด้านเนื้อหา วิธีการ ประเภทของการฝึกอบรม และอุปกรณ์สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการฝึกอบรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมีความต้องการมาก
2. พนักงานที่มีอายุและสถานภาพที่ต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมไม่ต่างกันทั้งด้านเนื้อหา วิธีการ ประเภทของการฝึกอบรม และอุปกรณ์ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการฝึกอบรม
3. พนักงานที่มีเพศและประสบการณ์ที่ต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมที่ต่างกันในด้านเนื้อหา วิธีการ ประเภทของการฝึกอบรม
4. ข้อเสนอแนะในการฝึกอบรมของพนักงาน ได้ให้ความสำคัญกับการบรรยายที่มีความชัดเจน โดยใช้วิทยากรที่มีความรู้ มีความเป็นกันเอง ใช้สื่อในการฝึกอบรมที่ทันสมัยสามารถเห็นภาพได้จริง เมื่อฝึกอบรมแล้วสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้นำผลที่ได้จากการวิจัยในแต่ละบุคคลมาใช้ในการสร้างตัวแปร แดกประเด็นเพื่อสร้างเป็นคำถาม รวมทั้งยังนำมาอ้างอิงใน ส่วนของการอภิปรายผลในการศึกษาถึงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในหัวข้อเรื่องความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยได้ทำการสำรวจบุคลากรที่มีความต้องการฝึกอบรมและปัจจัยต่างๆที่มีผลกระทบในการตัดสินใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานของบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 166 คน เนื่องจากบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีหน่วยงานหลายหน่วยงานประจำอยู่ ทำให้มีพนักงานจำนวนมาก จึงได้นำมาใช้เป็นตัวอย่างในการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นจากการทบทวน ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ การศึกษา รายได้ ประสบการณ์ทำงานและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการอบรม ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการเป็นคำถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความต้องการฝึกอบรม ได้แก่ ความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน ความต้องการขององค์กร ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีทั้งหมด 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การพัฒนาในสายงานอาชีพ ได้แก่ การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบเครือข่าย การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการพัฒนาในสายงานอาชีพ

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

น้อยที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน
น้อย	ค่าคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
ปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
มาก	ค่าคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
มากที่สุด	ค่าคะแนนเท่ากับ	5	คะแนน

การแปลความหมายของข้อมูล ค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์โดยกำหนดความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น ดังต่อไปนี้ ชลันดา พันธุ์พานิช (2540:42)

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายความว่า มีความเห็นในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายความว่า มีความเห็นในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายความว่า มีความเห็นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายความว่า มีความเห็นในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายความว่า มีความเห็นในระดับน้อยที่สุด

วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment) ซึ่งได้
 ให้ความหมายของค่าความสัมพันธ์ (r) ตาม Rule of Thumb ของ (Guildford, 1956, อ้างถึงใน
 ปิยนันท์ พบสุขในธรรม และอนามิกา กอบัวแก้ว, 2553: 47) ดังนี้

ถ้าค่า $r < .20$ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันเพียงเล็กน้อย
 หรือ น้อยมาก

ถ้าค่า $r > .20 - .40$ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

ถ้าค่า $r > .40 - .60$ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปาน
 กลาง

ถ้าค่า $r > .60 - .80$ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ถ้าค่า $r > .80$ หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
 มาก

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม โดยใช้
 แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสัมภาษณ์กลุ่มประชากรตัวอย่างด้วยตนเอง และขอรับ
 แบบสอบถามคืนจากพนักงานของบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ที่ทาง

ผู้วิจัยได้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 1 วัน โดยเริ่มเก็บข้อมูลในวันที่ 3 พฤศจิกายน 2555

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลทุติยภูมิได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุด หนังสือ บทความ วารสาร อินเทอร์เน็ต รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package to the Social Sciences SPSS) โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล) เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติด้วยการนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์ค่าพารามิเตอร์ โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณเป็นร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นร้อยละ (Percentage) คำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) เพื่อดูว่ากลุ่มประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม อย่างไร

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาในสายงานอาชีพ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นร้อยละ (Percentage) คำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เพื่อดูว่ากลุ่มประชากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาในสายงานอาชีพอย่างไร

2. การนำเสนอข้อมูล ลักษณะการนำเสนอข้อมูลเป็นการนำเสนอแบบเชิงพรรณนา โดยมีตารางเป็นส่วนประกอบ

นางสาวอริฉัตร นักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยเรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่” ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 166 คนจากนั้นได้นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ประมวลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package to the Social Sciences) ผลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลด้วยการบรรยายเชิงพรรณนาประกอบตารางอธิบายข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมี 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนก เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน โดยนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์ค่าพารามิเตอร์โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และคำนวณเป็นร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม โดยนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์ทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นร้อยละ (Percentage) คำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r)

ซึ่งความต้องการในการฝึกอบรม จะประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ความต้องการของบุคคลแบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อยคือ เพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อพัฒนาความรู้ และเพื่อเพิ่มคุณค่าของตนเอง ความต้องการของงาน แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อยคือ การพัฒนาทักษะและประสบการณ์ และการพัฒนาเจตคติ ความต้องการขององค์กร แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ วัตถุประสงค์ขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 การพัฒนาในสายงานอาชีพ โดยนำข้อมูลมาคำนวณวิเคราะห์ทางสถิติโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นร้อยละ (Percentage) คำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ซึ่งการพัฒนาอาชีพ จะประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบเครือข่าย การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอคซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 166 คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอคซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	48	28.9
หญิง	118	71.1
รวม	166	100

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอคซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ เป็นเพศชาย 48 คนคิดเป็นร้อยละ 28.9 เพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอคซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	27	16.3
25-30 ปี	47	28.3
31-35 ปี	39	23.5
36-40 ปี	25	15.1
41-45 ปี	16	9.6
46-50 ปี	5	3.6
50 ปีขึ้นไป	7	4.2
รวม	166	100

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอคซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอคซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	82	49.4

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

สถานภาพ	พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมรส	77	46.4
หม้าย	7	4.2
แยกกันอยู่	0	0
รวม	166	100

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	87	52.4
ปริญญาตรี	75	45.2
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.4
รวม	166	100

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	36	21.7
15,001-30,000 บาท	77	46.4
30,001-45,000 บาท	31	18.7
45,001-60,000 บาท	12	7.2
60,001 บาทขึ้นไป	10	6.0
รวม	166	100

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามระยะการทำงาน

ระยะการทำงาน	พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	89	53.6
1-3 ปี	59	35.5
4-6 ปี	17	10.2
7-10 ปี	1	0.6
10 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	166	100

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่มีระยะการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6

ตารางที่ 7 แสดงสรุปรวมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศหญิง	118	71.1
อายุระหว่าง 25-30 ปี	47	28.3
สถานภาพโสด	82	49.4
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	87	52.4
ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท	77	46.4
ระยะการทำงานน้อยกว่า 1 ปี	89	53.6

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.1 อายุระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 28.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 49.4 วุฒิระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.4 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 46.4 ระยะการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 53.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม จะประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการขององค์กร

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ต่อความต้องการของบุคคล (N=166)

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความต้องการของบุคคล								
เพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพ								
1. องค์กรควรจัดทำความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานแต่ละสายงาน	57 (34.3)	90 (54.2)	18 (10.8)	1 (0.6)	0 (0)	4.22	0.655	มาก
2. องค์กรควรจัดอบรมเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานทุกท่านทราบ	53 (31.9)	95 (57.2)	17 (10.2)	1 (0.6)	0 (0)	4.20	0.637	มาก
3. องค์กรควรจัดให้มีการทดสอบความรู้ความสามารถของพนักงานก่อนเลื่อนตำแหน่ง	56 (33.7)	77 (46.4)	31 (18.7)	2 (1.2)	0 (0)	4.13	0.748	มาก
เพื่อพัฒนาความรู้								
4. ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	45 (27.1)	90 (54.2)	31 (18.7)	0 (0)	0 (0)	4.08	0.673	มาก
5. ท่านนำความรู้จากการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบและรวดเร็วยิ่งขึ้น	53 (31.9)	97 (58.4)	15 (9.0)	1 (0.6)	0 (0)	4.22	0.624	มาก

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของพนักงาน บริษัท
กรุงเทพฯ ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ต่อความต้องการของบุคคล
(N=166) (ต่อ)

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ความต้องการของบุคคล								
เพื่อพัฒนาความรู้								
6. องค์กรควรเปิดโอกาสให้ พนักงานเสนอหัวข้อหรือ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การอบรม	42 (25.3)	99 (59.6)	22 (13.3)	3 (1.8)	0 (0)	4.08	0.673	มาก
7. หลังจากที่ต้องกรได้ จัดการฝึกอบรมหลักสูตร ต่างๆ มีการประเมินผลการ ฝึกอบรมทุกครั้ง	43 (25.9)	92 (55.4)	27 (16.3)	4 (2.4)	0 (0)	4.05	0.720	มาก
เพื่อเพิ่มคุณค่าของตนเอง								
8. การฝึกอบรมเป็นการเพิ่ม คุณค่าให้กับพนักงาน	73 (44.0)	83 (50.0)	10 (6.0)	0 (0)	0 (0)	4.38	0.598	มาก
9. การฝึกอบรมทำให้ พนักงานได้เปลี่ยน บรรยากาศในการทำงาน	52 (31.3)	86 (51.8)	28 (16.9)	0 (0)	0 (0)	4.14	0.681	มาก
10. บุคลากรที่ได้รับการ ฝึกอบรมสามารถเป็นผู้สอน งานได้	39 (23.5)	96 (57.8)	30 (18.1)	1 (0.6)	0 (0)	4.04	0.664	มาก
11. การฝึกอบรมทำให้ พนักงานมีขวัญกำลังใจใน การทำงาน	60 (36.1)	89 (53.6)	16 (9.6)	1 (0.6)	0 (0)	4.25	0.648	มาก
12. การฝึกอบรมทำให้ พนักงานได้รับการยกย่อง จากบุคคลจากบุคคลอื่น	45 (27.1)	90 (54.2)	27 (16.3)	2 (2.4)	0 (0)	4.06	0.728	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มประชากรของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นว่าความต้องการของตัวบุคคล เพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อพัฒนาความรู้และเพื่อเพิ่มคุณค่าของตนเองโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\mu=4.15$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.38$) การฝึกอบรมทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ($\mu=4.25$) ท่านนำความรู้จากการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบและรวดเร็วยิ่งขึ้น ($\mu=4.23$) องค์กรควรจัดทำความก้าวหน้าในอาชีพ ของพนักงานแต่ละสายงาน ($\mu=4.22$) องค์กรควรจัดอบรมเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานทุกท่านทราบ ($\mu=4.20$) การฝึกอบรมทำให้พนักงานได้เปลี่ยนแปลงบรรยากาศในการทำงาน ($\mu=4.14$) องค์กรควรจัดให้มีการทดสอบความรู้ ความสามารถของพนักงานก่อนเลื่อนตำแหน่ง ($\mu=4.13$) ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้เพียงพอสอดต่อการปฏิบัติงานและองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอหัวข้อหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรม ($\mu=4.08$) การฝึกอบรมทำให้พนักงานได้รับการยกย่องจากบุคคลจากบุคคลอื่น ($\mu=4.06$) หลังจากที่ตั้งใจได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ มีการประเมินผลการฝึกอบรมทุกครั้ง ($\mu=4.05$) และบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมสามารถเป็นผู้สอนงานได้ ($\mu=4.04$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ต่อความต้องการของงาน (N=166)

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความต้องการของงาน								
การพัฒนาทักษะและประสบการณ์								
1. การฝึกอบรมทำให้พนักงานมีผลงานออกมามาก	59 (35.5)	90 (54.2)	16 (9.6)	1 (0.6)	0 (0)	4.25	0.646	มาก
2. การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานมีประสบการณ์	55 (33.1)	95 (57.2)	15 (9.0)	1 (0.6)	0 (0)	4.23	0.629	มาก
3. การฝึกอบรมในการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้แก้ปัญหาวิธีการทำงาน	62 (37.3)	90 (54.2)	14 (8.4)	0 (0)	0 (0)	4.29	0.614	มาก

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ต่อความต้องการของงาน (N=166) (ต่อ)

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความต้องการของงาน								
การพัฒนาทักษะและประสบการณ์								
4. ผู้จัดฝึกอบรมควรมีการรายงานผลการฝึกอบรมให้องค์กรทราบ	50 (30.1)	97 (58.4)	19 (11.4)	0 (0)	0 (0)	4.19	0.619	มาก
5. องค์กรควรจัดให้มีการทดสอบด้านทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นระยะๆ	46 (27.7)	95 (57.2)	24 (14.5)	1 (0.6)	0 (0)	4.12	0.659	มาก
การพัฒนาเจตคติ								
6. ก่อนการทำงานควรให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเจตคติที่ดีต่อองค์กร	67 (40.4)	87 (52.4)	12 (7.2)	0 (0)	0 (0)	4.33	0.607	มาก
7. พนักงานพร้อมที่พัฒนาการทำงานของตนเอง และปฏิบัติตามระบบใหม่ๆที่องค์กรนำเข้ามาใช้	53 (31.9)	99 (59.6)	13 (7.8)	1 (0.6)	0 (0)	4.22	0.610	มาก
8. องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	52 (31.3)	92 (55.4)	19 (11.4)	3 (1.8)	0 (0)	4.16	0.690	มาก
รวม						4.22	0.634	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มประชากรของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นว่าความต้องการของงาน เพื่อการพัฒนาทักษะและ

ประสบการณ์และการพัฒนาเจตคติ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\mu=4.22$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ก่อนการทำงานควรให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเจตคติที่ดีต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.33$) การฝึกอบรมในการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้แก้ปัญหาวิธีการทำงาน ($\mu=4.29$) การฝึกอบรมทำให้พนักงานมีผลงานออกมาดี ($\mu=4.25$) การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานมีประสบการณ์ ($\mu=4.23$) พนักงานพร้อมที่พัฒนาการทำงานของตนเอง และปฏิบัติตามระบบใหม่ๆ ที่องค์กรนำเข้ามาใช้ ($\mu=4.22$) ผู้จัดฝึกอบรมควรมีการรายงานผลการฝึกอบรมให้องค์กรทราบ ($\mu=4.19$) องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ($\mu=4.16$) และองค์กรควรจัดให้มีการทดสอบด้านทักษะการปฏิบัติของพนักงานเป็นระยะๆ ($\mu=4.12$)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ แอช่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ต่อความต้องการขององค์กร (N=166)

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความต้องการขององค์กร								
วัตถุประสงค์ขององค์กร								
1. การจัดหลักสูตรการอบรมนำไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กร	48 (28.9)	102 (61.4)	16 (9.6)	0 (0)	0 (0)	4.19	0.582	มาก
2. ผู้จัดการฝึกอบรมควรจัดระยะเวลาในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาและสาระการฝึกอบรม	43 (25.9)	104 (62.7)	18 (10.8)	1 (0.6)	0 (0)	4.14	0.612	มาก
3. การฝึกอบรมสามารถสร้างกลยุทธ์ให้กับองค์กรได้	49 (29.5)	97 (58.4)	20 (12.0)	0 (0)	0 (0)	4.17	0.622	มาก
การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี								
4. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม	50 (30.1)	97 (58.4)	18 (10.8)	1 (0.6)	0 (0)	4.18	0.635	มาก

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ต่อความต้องการขององค์กร (N=166) (ต่อ)

ความต้องการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ความต้องการขององค์กร								
การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี								
5. การฝึกอบรมทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และส่งผลการพัฒนาองค์กร	51 (30.7)	95 (57.2)	17 (10.2)	3 (1.8)	0 (0)	4.17	0.675	มาก
รวม						4.17	0.625	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มประชากรของพนักงาน บริษัท กรุงเทพมหานคร แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นว่าความต้องการขององค์กร เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\mu=4.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดหลักสูตรการอบรมนำไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.19$) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม ($\mu=4.18$) การฝึกอบรมสามารถสร้างกลยุทธ์ให้กับองค์กรได้และการฝึกอบรมทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และส่งผลการพัฒนาองค์กร ($\mu=4.17$) และผู้จัดการฝึกอบรมควรจัดระยะเวลาในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาและสาระการฝึกอบรม ($\mu=4.14$)

ตารางที่ 11 ตารางสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในการฝึกอบรม

ความต้องการฝึกอบรม	μ	σ	แปลผล
ความต้องการของบุคคล			
เพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพ	4.22	0.655	มาก
เพื่อพัฒนาความรู้	4.22	0.624	มาก
เพื่อเพิ่มคุณค่าของตนเอง	4.38	0.598	มาก

ตารางที่ 11 ตารางสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในการฝึกอบรม (ต่อ)

ความต้องการฝึกอบรม	μ	σ	แปลผล
ความต้องการของงาน			
การพัฒนาทักษะและประสบการณ์	4.29	0.614	มาก
การพัฒนาเจตคติ	4.33	0.607	มาก
ความต้องการขององค์กร			
วัตถุประสงค์ขององค์กร	4.19	0.582	มาก
การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	4.18	0.635	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มประชากรของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีความต้องการของบุคคล เพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อพัฒนาความรู้ และเพื่อเพิ่มคุณค่าของตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก $\mu=4.22$, $\mu=4.22$ และ $\mu=4.38$ ตามลำดับ ความต้องการของงาน การพัฒนาทักษะและประสบการณ์ และการพัฒนาเจตคติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก $\mu=4.29$ และ $\mu=4.33$ ตามลำดับ และความต้องการขององค์กร วัตถุประสงค์ขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับมาก $\mu=4.19$ และ $\mu=4.18$ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาในสายงานอาชีพ จะประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวดิ่ง การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบเครือข่าย การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด และการกำหนดเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเห็นควรพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านการกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวดิ่ง (N=166)

การพัฒนาในสายงานอาชีพ	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวดิ่ง								
1. การฝึกอบรมมีส่วนช่วยในการเลื่อนระดับการทำงาน	58 (34.9)	88 (53.3)	20 (12.0)	0 (0)	0 (0)	4.23	0.648	มาก

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านการกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง (N=166) (ต่อ)

การพัฒนาในสายงานอาชีพ	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง								
2. การฝึกอบรมเป็นการเตรียมตัวเพื่อขึ้นสู่ในระดับที่สูงขึ้น	60 (36.1)	90 (54.2)	16 (9.6)	0 (0)	0 (0)	4.27	0.624	มาก
3. การฝึกอบรมในการกำหนดเส้นทางสายอาชีพในแนวตั้งช่วยสะสมประสบการณ์มากขึ้นตามลำดับ	57 (34.3)	93 (56.0)	14 (8.4)	2 (1.2)	0 (0)	4.23	0.651	มาก
4. การฝึกอบรมมีส่วนช่วยให้มีการพัฒนาสายงานอาชีพเป็นไปตามขั้นตอน	51 (30.7)	96 (57.8)	18 (10.8)	1 (0.6)	0 (0)	4.19	0.638	มาก
5. โอกาสความก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพในแนวตั้งสามารถทำให้เกิดความก้าวหน้า	58 (34.9)	91 (54.8)	16 (9.6)	1 (0.6)	0 (0)	4.24	0.644	มาก
รวม						4.23	0.641	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มประชากรของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นว่าการกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\mu=4.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการฝึกอบรมเป็นการเตรียมตัวเพื่อขึ้นสู่ในระดับที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.27$) โอกาสความก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพในแนวตั้งสามารถทำให้เกิดความก้าวหน้า ($\mu=4.24$) การฝึกอบรมมีส่วนช่วยในการเลื่อนระดับการทำงาน และการฝึกอบรมในการกำหนดเส้นทางสายอาชีพในแนวตั้งช่วยสะสมประสบการณ์มากขึ้น

ตามลำดับ ($\mu=4.23$)และการฝึกอบรมมีส่วนช่วยให้มีการพัฒนาสายงานอาชีพเป็นไปตามขั้นตอน ($\mu=4.19$)

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านการกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบเครือข่าย (N=166)

การพัฒนาในสายงานอาชีพ	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบเครือข่าย								
1. การหมุนเวียนเปลี่ยนงานสามารถเพิ่มประสบการณ์	49 (29.5)	87 (52.4)	27 (16.3)	3 (1.8)	0 (0)	4.10	0.724	มาก
2. การหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ในงานระดับเดียวกันก่อนสามารถช่วยเลื่อนตำแหน่งงานสู่ในระดับสูงขึ้นต่อไป	43 (25.9)	103 (62.0)	18 (10.8)	2 (1.2)	0 (0)	4.12	0.634	มาก
3. การกำหนดเส้นทางสายอาชีพแบบเครือข่ายสามารถเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองภายในองค์กร	48 (28.9)	98 (59.0)	19 (11.4)	1 (0.6)	0 (0)	4.16	0.660	มาก
4. การกำหนดเส้นทางสายอาชีพแบบเครือข่ายสามารถนำมาใช้กับทุกคนได้	44 (26.5)	98 (59.0)	22 (13.3)	1 (0.6)	1 (0.6)	4.10	0.684	มาก
รวม						4.12	0.676	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มประชากรของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นว่าการกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบเครือข่าย โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\mu=4.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การกำหนดเส้นทางสายอาชีพแบบเครือข่าย สามารถเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.16$) การหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ในงานระดับเดียวกันก่อนสามารถช่วยเลื่อนตำแหน่งงานสู่ใน

ระดับสูงขึ้นไป ($\mu=4.12$) และการหมุนเวียนเปลี่ยนงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพกับการกำหนดเส้นทางสายอาชีพแบบเครือข่ายสามารถนำมาใช้กับทุกคนได้ ($\mu=4.10$)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านการกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบระบบเปิด (N=166)

การพัฒนาในสายงานอาชีพ	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบระบบเปิด								
1. เส้นทางสายอาชีพของพนักงานสามารถเข้ามาเจริญเติบโตได้ ภายในองค์กรตั้งแต่แรกเข้า	54 (32.5)	91 (54.8)	17 (10.2)	3 (1.8)	1 (0.6)	4.17	0.727	มาก
2. การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด เป็น การเปิดโอกาสให้กับพนักงานในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	62 (37.3)	91 (54.8)	12 (7.2)	0 (0)	1 (0.6)	4.28	0.650	มาก
3. พนักงานที่มีคุณสมบัติพร้อมจะสามารถเข้าเป็นผู้บริหาร	49 (29.5)	99 (59.6)	16 (9.6)	2 (1.2)	0 (0)	4.17	0.642	มาก
รวม						4.21	0.673	มาก

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มประชากรของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นว่าการกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบระบบเปิด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\mu=4.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด เป็นการเปิดโอกาสให้กับพนักงานในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.28$) และเส้นทางสายอาชีพของพนักงานสามารถเข้ามาเจริญเติบโตได้ ภายในองค์กรตั้งแต่แรกเข้ากับพนักงานที่มีคุณสมบัติพร้อมจะสามารถเข้าเป็นผู้บริหาร ($\mu=4.17$)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ด้านการกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบคู่ขนาน (N=166)

การพัฒนาในสายงานอาชีพ	ระดับความคิดเห็น					μ	σ	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบคู่ขนาน								
1. เส้นทางสายผู้ชำนาญการมีส่วนช่วยให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่	53 (31.9)	93 (56.0)	18 (10.8)	2 (1.2)	0 (0)	4.19	0.666	มาก
2. พนักงานสายผู้ชำนาญการสามารถเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งผู้บริหารได้	65 (39.2)	83 (50.0)	16 (9.6)	2 (1.2)	0 (0)	4.27	0.682	มาก
3. พนักงานฝ่ายด้านเทคนิคสามารถเข้าสู่เส้นทางสายอาชีพได้	53 (31.9)	90 (54.2)	22 (13.3)	0 (0)	1 (0.6)	4.17	0.693	มาก
รวม						4.21	0.680	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มประชากรของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีระดับความคิดเห็นว่าการกำหนดเส้นทางงานอาชีพแบบคู่ขนาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\mu=4.21$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานสายผู้ชำนาญการสามารถเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งผู้บริหารได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.27$) เส้นทางสายผู้ชำนาญการมีส่วนช่วยให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่ ($\mu=4.19$) และพนักงานฝ่ายด้านเทคนิคสามารถเข้าสู่เส้นทางสายอาชีพได้ ($\mu=4.17$)

ตารางที่ 16 ตารางสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรม

การพัฒนาในสายงานอาชีพ	μ	σ	แปลผล
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง	4.27	0.624	มาก

ตารางที่ 16 ตารางสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรม
(ต่อ)

การพัฒนาในสายงานอาชีพ	μ	σ	แปลผล
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบ เครือข่าย	4.16	0.660	มาก
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบ ระบบเปิด	4.28	0.650	มาก
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบ คู่ขนาน	4.27	0.682	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มประชากรของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีการกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบเครือข่าย การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบระบบเปิด และการกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบคู่ขนาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก $\mu=4.27$, $\mu=4.16$, $\mu=4.28$ และ $\mu=4.27$ ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า Sig. ระหว่างความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการขององค์กร มีความสัมพันธ์กันกับการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ (N=166)

ความต้องการของพนักงาน	การพัฒนาในสายงานอาชีพ	
	r	Sig.
1. ความต้องการของบุคคล	0.779**	0.000
2. ความต้องการของงาน	0.804**	0.000
3. ความต้องการขององค์กร	0.729**	0.000
รวม	0.843**	0.000

จากตารางที่ 17 พบว่า ความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการขององค์กรมีความสัมพันธ์กันกับการพัฒนาในสายงานอาชีพในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.843^{**}$) แสดงว่า ความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการขององค์กรมีผลทำให้พนักงานบริษัท กรุงไทย แอ็กซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ มีการพัฒนาในสายงานอาชีพเพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงาน

จากการตอบแบบสอบถาม ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอควซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรให้ผู้อบรมมีส่วนร่วมในการอบรมพนักงาน
2. วิทยากรควรสนใจผู้เข้าร่วมอบรม ไม่ควรที่จะมาพูดหน้าเวทีเพียงคนเดียว



ผลงานวิทยานักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความต้องการฝึกอบรม 2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความต้องการฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาในสายงานอาชีพ โดยใช้กลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานฝ่ายขายของบริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 166 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล)

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.1 อายุระหว่าง 25-30 ปี ร้อยละ 28.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 49.4 วุฒิระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 52.4 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 46.4 ระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 53.6

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในการฝึกอบรม

จากการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ดังนี้

1. ด้านความต้องการของบุคคล เพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อพัฒนาความรู้และเพื่อเพิ่มคุณค่าของตนเอง พบว่า พนักงานบริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อที่พนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงาน การฝึกอบรมทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน นำความรู้จากการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบและรวดเร็วยิ่งขึ้น องค์กรควรจัดทำความก้าวหน้าในอาชีพ ของพนักงานแต่ละสายงาน องค์กรควรจัดอบรมเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานทุกท่านทราบ การฝึกอบรมทำให้พนักงานได้เปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน

องค์กรควรจัดให้มีการทดสอบความรู้ ความสามารถของพนักงานก่อนเลื่อนตำแหน่ง ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้เพียงพอสต่อการปฏิบัติงาน องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอหัวข้อหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรม การฝึกอบรมทำให้พนักงานได้รับการยกย่องจากบุคคลจากบุคคลอื่น หลังจากที้องค์กรได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ มีการประเมินผลการฝึกอบรมทุกครั้ง และบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมสามารถเป็นผู้สอนงานได้ ตามลำดับ

2. ด้านความต้องการของงาน เพื่อการพัฒนาทักษะและประสบการณ์และการพัฒนาเจตคติ พบว่า พนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.634) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ก่อนการทำงานควรให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเจตคติที่ดีต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การฝึกอบรมในการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้แก้ปัญหาวิธีการทำงาน การฝึกอบรมทำให้พนักงานมีผลงานออกมามี การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานมีประสบการณ์ พนักงานพร้อมที่พัฒนาการทำงานของตนเอง และปฏิบัติตามระบบใหม่ๆที่องค์กรนำเข้ามาใช้ ผู้จัดฝึกอบรมควรมีการรายงานผลการฝึกอบรมให้องค์กรทราบ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และองค์กรควรจัดให้มีการทดสอบด้านทักษะการปฏิบัติของพนักงานเป็นระยะๆ ตามลำดับ

3. ด้านความต้องการขององค์กร เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พบว่า พนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.625) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การจัดหลักสูตรการอบรมนำไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม การฝึกอบรมสามารถสร้างกลยุทธ์ให้กับองค์กรได้ การฝึกอบรมทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆและส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร ผู้จัดการฝึกอบรมควรจัดระยะเวลาในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาและสาระการฝึกอบรม ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรม

จากการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีความต้องการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ดังนี้

1. การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง พบว่า พนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.641) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การฝึกอบรมเป็นการเตรียมตัวเพื่อขึ้นสู่ในระดับที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด โอกาสความก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพในแนวตั้งสามารถ

ทำให้เกิดความก้าวหน้า การฝึกอบรมมีส่วนช่วยในการเลื่อนระดับการทำงาน การฝึกอบรมในการกำหนดเส้นทางสายอาชีพในแนวตั้งช่วยสะสมประสบการณ์มากขึ้นตามลำดับและการฝึกอบรมมีส่วนช่วยให้มีการพัฒนาสายงานอาชีพเป็นไปตามขั้นตอน ตามลำดับ

2. การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบเครือข่าย พบว่า พนักงานบริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.676) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การกำหนดเส้นทางสายอาชีพแบบเครือข่าย สามารถเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาตนเองภายในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด การหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ในงานระดับเดียวกันก่อนสามารถช่วยเลื่อนตำแหน่งงานสู่ในระดับสูงขึ้นไป การหมุนเวียนเปลี่ยนงานสามารถเพิ่มประสบการณ์และการกำหนดเส้นทางสายอาชีพแบบเครือข่ายสามารถนำมาใช้กับทุกคนได้ ตามลำดับ

3. การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบระบบเปิด พบว่า พนักงานบริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.673) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิดเป็นการเปิดโอกาสให้กับพนักงานในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เส้นทางสายอาชีพของพนักงานสามารถเข้ามาเจริญเติบโตได้ ภายในองค์กรตั้งแต่แรกเข้า และพนักงานที่มีคุณสมบัติพร้อมจะสามารถเข้าเป็นผู้บริหาร ตามลำดับ

4. การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแบบคู่ขนาน พบว่า พนักงานบริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.680) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานสายผู้ชำนาญการสามารถเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งผู้บริหารได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เส้นทางสายผู้ชำนาญการมีส่วนช่วยให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่ และพนักงานฝ่ายด้านเทคนิคสามารถเข้าสู่เส้นทางสายอาชีพได้ **ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี**

5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) และค่า Sig. ระหว่างความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการขององค์กร มีความสัมพันธ์กันกับการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.843^{**}$) อยู่ในระดับสูงมาก

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท ไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่” มีข้อค้นพบเกี่ยวกับความต้องการ

ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีประเด็นควรมานำอภิปรายผลดังนี้

1. ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาในสายงานอาชีพพบว่า พนักงาน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสายงานอาชีพด้วยการฝึกอบรมมีดังนี้ 1. คือความต้องการของบุคคล 2. คือความต้องการของงาน 3. คือความต้องการขององค์กร เพราะพนักงานฝ่ายขายของบริษัทมีความระหนักความต้องการที่จะอบรมให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พุทธพร ภักดี (2551) ซึ่งพบว่า ครูในโรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาคาร มุ่งประเด็นไปที่การฝึกอบรมเนื่องมาจากความต้องการของงาน และงานมีความสำคัญต่อครูเป็นอย่างมากเพราะว่าครูต้องมีความเข้าใจในการทำงาน

2. ความต้องการของบุคคลเพื่อพัฒนาในสายงานอาชีพพบว่า พนักงาน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสายงานอาชีพด้วยการฝึกอบรมนั้นมาจากความต้องการของตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจในการพัฒนาสายอาชีพ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ จูฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์, สุวรรณนา เทพจิต (2550) ว่าพนักงานเป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนางานอาชีพของตนเอง เพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องมีกระบวนการในการวางแผนอาชีพให้เหมาะสมตามความสนใจ ความถนัด ค่านิยม และทักษะของพนักงาน

3. ความต้องการของงานเพื่อพัฒนาในสายงานอาชีพพบว่า พนักงาน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสายงานอาชีพด้วยการฝึกอบรมนั้นมาจากความต้องการของงานเป็นส่วนสำคัญ ในด้านของการพัฒนาทักษะและประสบการณ์ อีกทั้งยังมีส่วนช่วยพัฒนาเจตคติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาภรณ์ พูลละม้าย และปริญญา หอมแก้ว อ้างถึงใน ดนัย เทียนพุด (2554) ที่ว่า การศึกษาและการฝึกอบรมเป็นวิธีการสำคัญในการพัฒนาตนเอง ให้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติ อันจะทำให้บุคลากรได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานและมีสมรรถภาพในการทำงานให้สำเร็จตามต้องการ

4. ความต้องการขององค์กรเพื่อพัฒนาในสายงานอาชีพพบว่า พนักงาน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ เห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสายงานอาชีพด้วยการฝึกอบรมนั้นมาจากความต้องการขององค์กรเป็นส่วนหนึ่ง เพื่อให้ได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร และด้วยการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งตรงความคิดแนวคิดของ ชาญชัย อาจินสมาจาร (2550) ที่ว่า การฝึกอบรมสนับสนุนการปรับตัวของสถานที่ทำงาน ทำให้เกิดผลผลิตทางเศรษฐกิจที่หาประโยชน์จากการ

ลงทุนในทางเทคโนโลยี และทักษะของแรงงานเพื่อเพิ่มผลิตภาพ การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรพัฒนาไปพร้อมกับสังคมและเป็นแผนการปฏิบัติงานทั้งหมด

5. การพัฒนาในสายงานอาชีพของ พนักงาน บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความต้องการฝึกอบรม ในด้านของความต้องการของบุคคล ความต้องการของงาน และความต้องการขององค์กรเป็นอย่างมาก เพราะมีส่วนช่วยให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในความต้องการอบรมที่จะทำงานและเลื่อนขั้นสูงในระดับการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรรัตน์ เขียวไพรี (2551) ที่ว่าเส้นทางสายอาชีพจะเป็นการเตรียมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และสมรรถนะตามตำแหน่งที่จะเลื่อนตำแหน่งในระดับอนาคต

ข้อจำกัดในการทำวิจัย

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้เลือกศึกษากลุ่มประชากรแบบเฉพาะเจาะจง โดยเลือกพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันภัย จำกัด สำนักงานใหญ่ จึงเน้นเฉพาะกลุ่มวิชาชีพและกลุ่มเฉพาะเจาะจงมากเกินไป นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา ในการดำเนินการของกลุ่มประชากรที่ศึกษา เพราะกลุ่มประชากรจะเข้าร่วมประชุมสัมมนา มีระยะเวลาอย่างจำกัด จึงทำให้ยากต่อการแจกแบบสอบถามอีกทั้งในเรื่องของสถานที่ในการเก็บแบบสอบถามวิจัยมีความไม่แน่นอน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต สำนักงานใหญ่มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพ ซึ่งองค์กรควรนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ไปดำเนินการต่อในเรื่องต่อไปนี้

1. องค์กรควรส่งเสริมความต้องการฝึกอบรมด้านงานมากที่สุด
2. องค์กรควรคำนึงถึงการพัฒนาในสายงานอาชีพในแนวตั้งเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค ความต้องการในการฝึกอบรมและ การเข้าถึงข้อมูลของพนักงานในทุกสำนักงาน ของบริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต ไม่เพียงแต่ทำการวิจัยเพียงสำนักงานใหญ่
2. ควรทำการเลือกศึกษาในกลุ่มอาชีพอื่นๆ ที่แตกต่างไปจากกลุ่มประชากรเดิม เพื่อให้สามารถทราบความคิดเห็นที่แตกต่างจากกลุ่มประชากรเดิมได้และจะให้ผลการศึกษาเป็นแบบทั่วไปมากขึ้น

3. ควรมีการกำหนดขยายกรอบแนวคิด โดยการพิจารณาตัวแปรเข้ามาเพิ่มเติม อาทิ ตัวแปรทางด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคมภายนอก เพื่อการศึกษาวิจัยให้มีความชัดเจนและครอบคลุม ในบริบทที่เกี่ยวข้อง



ผลงานวิทยานักศึกษา ระดับปริญญาตรี

รายการอ้างอิง

- เกรียงศักดิ์ เขียวขิง. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองรัตน์พรินต์ติ้ง.
- จุฑามาส ทวีไพบุลย์ และสุวรรรณา เทพจิต. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโคไชน่า.
- ชาญ สวัสดิ์สาลี. (2542). คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2548). การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- _____. (2550). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2551). การจัดการทุนมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.
- ประภาภรณ์ พูลละม้าย และปรีณดา หอมแก้ว. (2554). “ความต้องการในการพัฒนาเส้นทางอาชีพของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการศาลากลางจังหวัดระนอง.” ปรินญาศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พุทธพร ภักดี. (2551). “การศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรมของครูโรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาคาร จังหวัดน่าน.” ปรินญาศิลปศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ไพรินทร์ ยศเลิศ. (2552). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์: บริษัท ซี เอฟ พี จำกัด.” ปรินญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ขงยุทธ เกษสาคร. (2554). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: SK BOOKNET.
- ขงยุทธ เกษสาคร และสุภาพร พิศาลบุตร. (2545). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิเจ พรินต์ติ้ง.
- วรรัตน์ เขียวไพบรี. (2551). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- สมยศ นาวิการ. (2547). การบริหารการพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สิริอร วิชชาวูธ และคนอื่นๆ. (2550). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2551). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วย Competency Based HRM. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



แบบสอบถาม

เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ์
ประกันชีวิต จำกัด สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความต้องการฝึกอบรมเพื่อ
การพัฒนาในสายงานอาชีพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย แอ็กซ์ ประกันชีวิต จำกัด สำนักงาน
ใหญ่ มิได้มีเจตนาที่จะประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยเฉพาะ ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็น
กรณีศึกษาในเรื่องของความต้องการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาในสายงานอาชีพ และข้อมูลที่ได้จาก
การทำแบบสอบถามนี้จะเป็นแบบอย่างในการพัฒนางานวิจัยครั้งต่อไป

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรม

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอน และตรง
ตามการปฏิบัติจริงของท่าน โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะถือเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 25 ปี () 25 – 30 ปี () 31 – 35 ปี
 () 36 – 40 ปี () 41 – 45 ปี () 46 – 50 ปี
 () 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () โสด () สมรส () หม้าย
 () แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,001 – 30,000 บาท () 30,001 – 45,000 บาท
 () 45,001 – 60,000 บาท () 60,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาการทำงานที่บริษัท กรุงเทพ แอชัวรี่ ประกันชีวิต จำกัด ของท่าน

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1 – 3 ปี () 4 – 6 ปี
 () 7 – 10 ปี () 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการในการฝึกอบรมโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามความเป็นจริงขององค์กรท่านมากที่สุด

ลำดับที่	การฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความต้องการของบุคคล						
เพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพ						
1	องค์กรควรจัดทำ ความก้าวหน้าในอาชีพ ของพนักงานแต่ละสายงาน					
2	องค์กรควรจัดอบรมเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพให้พนักงานทุกท่านทราบ					
3	องค์กรควรจัดให้มีการทดสอบความรู้ความสามารถของพนักงานก่อนเลื่อนตำแหน่ง					
เพื่อพัฒนาความรู้						
4	ท่านได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ อย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
5	ท่านนำความรู้จากการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานให้เป็นระบบและรวดเร็วยิ่งขึ้น					
6	องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอหัวข้อหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการอบรม					

ลำดับที่	การฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
เพื่อเพิ่มคุณค่าของตนเอง						
7	หลังจากที่องค์กรได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ มีการประเมินผลการฝึกอบรมทุกครั้ง					
8	การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับพนักงาน					
9	การฝึกอบรมทำให้พนักงานได้เปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน					
10	บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมสามารถเป็นผู้สอนงานได้					
11	การฝึกอบรมทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน					
12	การฝึกอบรมทำให้พนักงานได้รับการยกย่องจากบุคคลจากบุคคลอื่น					
ความต้องการของงาน						
การพัฒนาทักษะและประสบการณ์						
13	การฝึกอบรมทำให้พนักงานมีผลงานออกมามี					
14	การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานมีประสบการณ์					
15	การฝึกอบรมในการทำงานเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้แก้ปัญหาวิธีการทำงาน					

ลำดับที่	การฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16	ผู้จัดฝึกอบรมควรมีการรายงานผลการฝึกอบรมให้องค์กรทราบ					
17	องค์กรควรจัดให้มีการทดสอบด้านทักษะการปฏิบัติของพนักงานเป็นระยะๆ					
การพัฒนาเจตคติ						
18	ก่อนการทำงานควรให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อเจตคติที่ดีต่อองค์กร					
19	พนักงานพร้อมที่พัฒนาการทำงานของตนเองและปฏิบัติตามระบบใหม่ๆที่องค์กรนำเข้ามาใช้					
20	องค์กรส่งเสริมให้พนักงานเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					
ความต้องการขององค์กร						
วัตถุประสงค์ขององค์กร						
21	การจัดหลักสูตรการอบรมนำไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กร					
22	ผู้จัดการฝึกอบรมควรจัดระยะเวลาในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาและสาระการฝึกอบรม					
23	การฝึกอบรมสามารถสร้างกลยุทธ์ให้กับองค์กรได้					

ลำดับ ที่	การฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี						
24	การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของการฝึกอบรม					
25	การฝึกอบรมทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และส่งผลการพัฒนาองค์กร					

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและการพัฒนาในสายงานอาชีพในการฝึกอบรมโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามความเป็นจริงขององค์กรที่ท่านมากที่สุด

ลำดับที่	การฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การกำหนดเส้นทางงานอาชีพในแนวตั้ง						
26	การฝึกอบรมมีส่วนช่วยในการเลื่อนระดับการทำงาน					
27	การฝึกอบรมเป็นการเตรียมตัวเพื่อขึ้นสู่ในระดับที่สูงขึ้น					
28	การฝึกอบรมในการกำหนดเส้นทางสายอาชีพในแนวตั้งช่วยสะสมประสบการณ์มากขึ้นตามลำดับ					
29	การฝึกอบรมมีส่วนช่วยให้มีการพัฒนาสายงานอาชีพเป็นไปตามขั้นตอน					
30	โอกาสความก้าวหน้าในเส้นทางสายอาชีพในแนวตั้งสามารถทำให้เกิดความก้าวหน้า					
การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบเครือข่าย						
31	การหมุนเวียนเปลี่ยนงานสามารถเพิ่มประสบการณ์					
32	การหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ในงานระดับเดียวกันก่อนสามารถช่วยเลื่อนตำแหน่งงานสู่ในระดับสูงขึ้นต่อไป					

ลำดับที่	การฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
34	การกำหนดเส้นทางสายอาชีพแบบเครือข่ายสามารถนำมาใช้กับทุกคนได้					
การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด						
35	เส้นทางสายอาชีพของพนักงานสามารถเข้ามาเจริญเติบโตได้ ภายในองค์กรตั้งแต่แรกเข้า					
36	การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบระบบเปิด เป็นการเปิดโอกาสให้กับพนักงานในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
37	พนักงานที่มีคุณสมบัติพร้อมจะสามารถเข้าเป็นผู้บริหาร					
การกำหนดเส้นทางอาชีพแบบคู่ขนาน						
38	เส้นทางสายผู้ชำนาญการมีส่วนช่วยให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่					
39	พนักงานสายผู้ชำนาญการสามารถเลื่อนขั้นไปสู่ตำแหน่งผู้บริหารได้					
40	พนักงานฝ่ายด้านเทคนิคสามารถเข้าสู่เส้นทางสายอาชีพได้					

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวศิวาพร ศรีทอง
ที่อยู่	202/145 หมู่7 ตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 20180
วัน เดือน ปี เกิด	12 ธันวาคม 2533
ประวัติการศึกษา	<p>พ.ศ. 2552 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนสิงห์สมุทร จังหวัดชลบุรี</p> <p>พ.ศ. 2555 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>
ประวัติการทำงาน	<p>พ.ศ. 2555 เข้ารับการฝึกงานที่แผนกฝ่ายการเงินและบัญชี</p>

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวอัญชญา อุ่นวัน
ที่อยู่	59 หมู่ 5 ตำบลนามะตูม อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี 20140
วัน เดือน ปี เกิด	13 กุมภาพันธ์ 2534
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2552	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนพนัสพิทยาคาร จังหวัดชลบุรี
พ.ศ. 2555	ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2555	เข้ารับการศึกษาที่แผนกฝ่ายอบรม บริษัทสยามเดินโซ่ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด จังหวัดชลบุรี

ผลงานวิทยานักศึกษา ระดับปริญญาตรี