

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การฝึกอบรมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ไม่ว่าจะองค์กรนั้นเป็นองค์กรธุรกิจเอกชนหรือองค์กรของรัฐบาล และไม่ว่าการฝึกอบรมนั้นมีจุดมุ่งหมายอย่างไรเป็นการฝึกอบรมทักษะในการทำงาน เป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีของบุคลากรในหน่วยงาน หรือเป็นการฝึกอบรมบุคลากรซ้ำอีกครั้ง (Retraining) อันเนื่องมาจากการพัฒนาเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี หรือเนื่องจากการได้รับงานใหม่ก็ตาม เพราะการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดระหว่างความรู้ (Knowledge) การปฏิบัติ (Action) การฝึก (Training) และการเรียนรู้ (Learning) ที่จะเสริมสร้างประสิทธิภาพและความรับผิดชอบร่วมกันในองค์กรตลอดจนเพื่อสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน ซึ่งจะเป็แนวทางไปสู่ความก้าวหน้าและพัฒนาต่อไป (โกวิทย์ กังสนันท์, 2536, หน้า 34) การฝึกอบรมมีส่วนในการนำองค์กร ไปสู่ความสำเร็จด้วยเสมอ เป้าหมายของการฝึกอบรมก็คือ การพัฒนาการทำงานของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็ในระยะเวลาสั้นหรือระยะยาวก็ตาม การฝึกอบรมส่งผลให้ได้ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ดี และเกิดความพอใจในงานที่ทำมากขึ้น และช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรของสังคมและเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

จากความสำคัญของการฝึกอบรมต่อองค์กรดังกล่าว องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามจัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมบุคลากรของตนเองขึ้นมา ซึ่งหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมา เพื่อหน้าที่ในการจัดการฝึกอบรมมีหลายขนาดหลายประเภท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาระหน้าที่ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมนั้น ๆ โดยอาจเป็นแค่หน่วยงานเล็ก ๆ ในองค์กรที่ทำหน้าที่จัดฝึกอบรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เช่นการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ หรืออาจเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ที่ตั้งขึ้นมาเป็นศูนย์ฝึกอบรม ที่มีภาระหน้าที่ในการจัดฝึกอบรมในงานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และนอกจากการฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในองค์กรแล้ว ก็ยังสามารถให้บริการจัดฝึกอบรมให้กับหน่วยงานภายนอกได้อีกด้วย ศูนย์ฝึกอบรมนอกจากเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาในองค์กรแล้ว ยังอาจเป็นหน่วยงานหรือบริษัทที่ตั้งขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการจัดฝึกอบรมในหน่วยงานต่าง ๆ ได้อีกด้วย แต่ไม่ว่าหน่วยงานที่ทำหน้าที่

เกี่ยวกับการฝึกอบรมจะเป็นแบบใดหรือมีขนาดเท่าใดก็ตาม วัตถุประสงค์ที่เหมือนกันก็คือ พัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ศูนย์ฝึกอบรมจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร (ธนีส ภูศิริ, 2537, หน้า 5)

บริษัท โซนี่ โลกิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2532 โดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ดูแลในด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร (Company Profile, 2543) จากสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบริษัท โซนี่ โลกิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัดยังไม่มีศูนย์ฝึกอบรมที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ที่ดำเนินอย่างเป็นระบบในการดำเนินการด้านการฝึกอบรม จึงทำให้การฝึกอบรมมีการดำเนินการอย่างไม่คั่งต่อตัวแต่ละสาขาของบริษัทอยู่กันกระจายตามพื้นที่ ขาดการประสานงานระหว่างกันการทำงานเป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำไม่มีกระบวนการบริหารที่ชัดเจนเนื่องจากขาดหน่วยงานที่เป็นเอกภาพที่มีหน้าที่รับผิดชอบหรือรับรองงานด้านการฝึกอบรม

ด้านอาคารสถานที่ สำหรับฝึกอบรมที่เป็นของบริษัทเองยังไม่มี จึงจำเป็นต้องอาศัยสถานที่ต่าง ๆ ตามบริษัท เช่นห้องประชุม และเช่าสถานที่ภายนอก ในการฝึกอบรม ผลกระทบจะเกิดความไม่สะดวกต่อการจัดเวลาฝึกอบรมทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ

ด้านบุคลากร การขาดบุคลากรสำหรับจัดฝึกอบรมเนื่องจากอัตรากำลัง และจำนวนเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ด้านนี้มีจำนวนจำกัด หลังจากการฝึกอบรมแล้วไม่มีการวิเคราะห์และติดตามผลการฝึกอบรมในขั้นตอนที่เป็นระบบ

ด้านสื่อโสตทัศนการใช้ การยืม การบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดสิ่งขัดข้องยังมีปัญหาเนื่องจากขาดการประสานงานของแต่ละแผนก

ด้านการจัดการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรมกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม บางอย่างอาจไม่สัมพันธ์กันอันเนื่องมาจากทุกอย่างเป็นกระบวนการที่เกิดจากการประสานงาน (โครงการฝึกอบรมประจำปี ของบริษัท โซนี่ โลกิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด, 2543)

ในการฝึกอบรมต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงในกระบวนการบริหารงานฝึกอบรม ทำการจัดระบบและออกแบบใหม่ ลักษณะงานด้านการขนส่งสินค้าและจัดเก็บ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ศูนย์ฝึกอบรมเป็นผู้ประสานงานและดำเนินการฝึกอบรม ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีทางวิธีการและแนวความคิดใหม่กับระบบสื่อทันสมัยเข้ามาใช้ในการฝึกอบรมสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเดิมของผู้เข้ารับการอบรมในด้านความรู้ (พุทธิพิสัย) ทักษะคิด ค่านิยมและคุณธรรม (จิตพิสัย) และทักษะความชำนาญ (ทักษะพิสัย) (ชัยขงค์ พรหมวงศ์, 2537, หน้า 23) ผู้กระบวนการพัฒนาการทำงานให้เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีต่องาน กับงานบริการที่พึงมีต่อประชาชนด้วยคุณภาพของทีมงาน การจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาให้เป็นหน่วยงานสำหรับฝึกอบรมโดยเฉพาะ เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยงานหลัก

ของศูนย์ฝึกอบรมคือ การให้ความรู้ที่มุ่งเน้นการบริการ ด้วยการนำเอาเทคโนโลยี วิธีการฝึกอบรม มาช่วยส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านขนส่งสินค้า เพื่อการเตรียมพัฒนาบุคคลให้เกิดศักยภาพต่อการทำงาน ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

แนวทางที่จะดำเนินการวิจัยเพื่อช่วยแก้ปัญหาด้วยวิธีการศึกษา เพื่อปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนางานฝึกอบรมให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเสนอโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมของบริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นระบบมีการจัดการด้านการจัดระบบและออกแบบระบบทั้งในด้านการบริหารและการบริการฝึกอบรมให้กับบุคลากรผู้มาใช้งานจากหน่วยงานต่าง ๆ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นพนักงานบริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ถึงความต้องการในการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมของ บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเสนอโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมของ บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรและบริการจัดฝึกอบรม

ขอบเขตของการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงวิจัยและพัฒนา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร

พนักงานของบริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 275 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง
 - 2.2.1 พนักงานบริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งเป็น
 - 2.2.1.1 พนักงานระดับผู้บริหารในบริษัท จำนวนทั้งหมด 23 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง
 - 2.2.1.2 พนักงานทั่วไป จำนวนทั้งหมด 121 คน โดยทำการสุ่มแต่ละสาขาตามตารางสัดส่วนของ เครื่องชี้ และมอร์แกน มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลาก
 2. ผู้ทรงคุณวุฒิในการรับรองคุณภาพต้นแบบชิ้นงาน โดยเลือกแบบเจาะจง จำนวน 6 คน
 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย (1) เครื่องมือที่เป็นต้นแบบชิ้นงาน ได้แก่ โครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (2) เครื่องมือวัดผล

กระทบ ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบประเมินต้นแบบชิ้นงาน

5. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

การวิจัยทำโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย)

จำกัด ได้กำหนดระยะเวลาดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือน กันยายน 2544 ถึงเดือน เมษายน 2545

นิยามศัพท์เฉพาะ

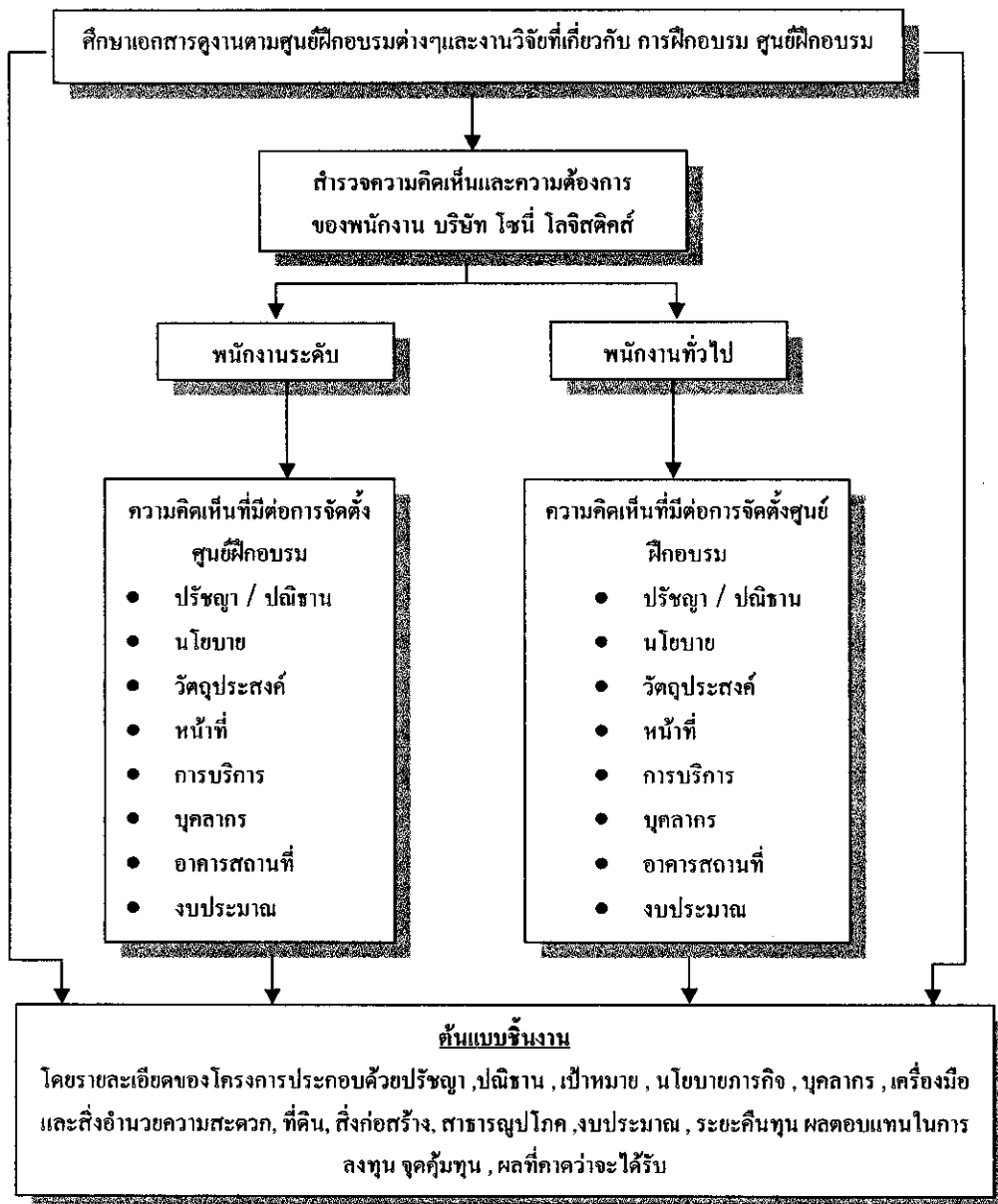
ศูนย์ฝึกอบรม หมายถึง องค์กรของหน่วยงานที่ตั้งขึ้นมาเพื่อให้บริการการจัดฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรให้กับพนักงานใน บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

โครงการจัดตั้งศูนย์ หมายถึง แนวทางข้อเสนอที่กำหนดเป็นแบบแผนและขั้นตอนในการ ขออนุมัติจัดทำตามวิธีการโดยจัดตั้งเป็นหน่วยงานฝึกอบรมที่มีการกำหนดบทบาท โครงสร้างและ หน้าที่อย่างชัดเจน โดยรายละเอียดโครงการ ประกอบด้วย ปรัชญา ปณิธาน เป้าหมาย นโยบาย การกิจ บุคลากร เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง สาธารณูปโภค งบประมาณ ระยะคืนทุน ผลตอบแทนในการลงทุน จุดคุ้มทุน ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากรภายใน บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเป็นแนวทางการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. ได้โครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีความเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้กับ บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด



ภาพที่ 1 กรอบการทำวิจัย โครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย)
จำกัด