

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อสำรวจความคิดเห็นพนักงานบริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ถึงความต้องการในการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมของ บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 เพื่อเสนอโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมของ บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับฝึกอบรมเพื่อพัฒนานุคลากรและบริการจัดฝึกอบรม

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยได้กำหนดขั้นตอนตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม ศูนย์ฝึกอบรม คู่มือตามศูนย์ฝึกอบรม

ขั้นที่ 2 สำรวจความคิดเห็นและความต้องการ ของพนักงาน บริษัทฯ ในการจัดทำโครงการจัดตั้ง ศูนย์ฝึกอบรม ของบริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งเป็นพนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไป

ขั้นที่ 3 จัดทำโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม ของ บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ขั้นที่ 4 ประเมินโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม ของ บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นที่ 5 ปรับปรุงแก้ไขต้นแบบชิ้นงาน

3. ผลการวิจัย

การวิจัยโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยแบ่งผลการวิจัยออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ของพนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไป ตอนที่ 2 ผลการประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) ของ พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไป

ด้านปรัชญาในการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมพนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันคือ เร่งพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร ด้านปณิธานพนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันคือในการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม คือ ศูนย์ฝึกอบรมมุ่งให้ความรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างมีระบบ ด้านวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันคือ เป็นศูนย์กลางในการบริการงานฝึกอบรมและอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ด้านเป้าหมายของศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันคือ ยกระดับคุณภาพในการทำงานของบุคลากรและบุคลากรต้องคิดเป็นและทำเป็นค่านิยมของศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกัน เห็นว่าควรบริการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรในบริษัท และบริการจัดฝึกอบรมให้กับบุคคลภายนอกบริษัท ด้านรูปแบบสถานที่ของศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกัน คือ เป็นอาคารใหม่ตั้งอยู่ใกล้แผนก CTT (Central Transport Terminal) โดยก่อสร้างอาคารขึ้นใหม่โดยจัดให้เป็นเอกเทศ ด้านโครงสร้างการดำเนินการของศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกัน คือ ศูนย์ฝึกอบรมควรมีฐานะเทียบเท่าแผนก โดยมี ฝ่ายบริการ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา ด้านหน้าที่ของฝ่ายบริหาร พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันว่า มีลักษณะงานดังนี้คือ งานบริหารบุคคล งานวางแผนและกำหนดนโยบาย งานจัดการวัสดุครุภัณฑ์ งานจัดการงบประมาณ และงานด้านการตลาด / ประชาสัมพันธ์ ด้านหน้าที่ของฝ่ายบริการ พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันว่า ควรมีลักษณะงานดังนี้ คืองานบริการในการจัดฝึกอบรม งานบริการสื่ออุปกรณ์ในการฝึกอบรม งานบริการจัดรถรับและส่งผู้เข้ารับการฝึกอบรม บริการสถานที่ฝึกอบรมหรือติดต่อจัดที่พัก บริการอาหาร ด้านหน้าที่ของฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันว่า ควรมีลักษณะงานดังนี้ คืองานจัดทำโครงสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม งานประเมินผลและ ติดตามผลการฝึกอบรม งานพัฒนาสื่อและแหล่งการเรียนรู้ และงานจัดการฝึกอบรม ด้าน ตำแหน่งผู้บริหารของศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันว่าควรมีตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรม และเป็นผู้ชำนาญด้าน โลจิสติกส์และการฝึกอบรมด้านเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันว่า ควรมีความรู้ทางเทคโนโลยีทางการศึกษาและชำนาญการปฏิบัติ มีความรู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ และระดับความรู้ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน ด้านวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญประจำศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันว่า ควรเป็นวิทยากรภายในและผู้เชี่ยวชาญภายนอก ด้านหลักสูตรฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันว่า ควรจัด

หลักสูตรระยะสั้นให้ตรงกับความต้องการ ดำรงความจำเป็นก่อนการกำหนดหลักสูตรและเน้นการจัดหลักสูตรฝึกปฏิบัติงานจริง ด้านอาคารของศูนย์ฝึกอบรมพนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกัน คือ เป็นอาคาร 2 ชั้น โดยแบ่งชั้นล่างเป็นสำนักงานและชั้นบนทำการฝึกอบรม ด้านการจัดห้องของศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันคือ ประกอบด้วยห้องห้องสำนักงาน ห้องโสตทัศนอุปกรณ์และประชาสัมพันธ์ ห้องสัมมนารวม ห้องประชุม / บรรยาย ห้องน้ำ มีทุกชั้น ห้องปฏิบัติการ ห้องพักรับประทานอาหาร ห้องพักรักษาพยาบาลและห้องผู้อำนวยการศูนย์ ห้องสมุด ด้านการจัดวัสดุครุภัณฑ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันคือ ประกอบด้วยกระดานไวท์บอร์ด อุปกรณ์เครื่องเสียงและไมโครโฟน เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ เครื่องฉาย Projector โทรทัศน์ / วีดีโอ วัสดุครุภัณฑ์ประจำห้องฝึกอบรม วัสดุครุภัณฑ์ประจำห้องปฏิบัติการ วัสดุครุภัณฑ์ประจำสำนักงานและเทปบันทึกภาพ / เสียง ด้านงบประมาณของศูนย์ฝึกอบรม พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปมีความคิดเห็นตรงกันคือ ควรได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณของบริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด และควรได้รับการสนับสนุนจาก โซนี่ กรุ๊ป ทั้งในและต่างประเทศ พนักงานระดับบริหารและพนักงานทั่วไปเห็นด้วยว่าควรมีการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 2 ผลการประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการประเมินรับรองต้นแบบชิ้นงาน โครงการจัดตั้ง ศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 6 คน มีความคิดเห็นในระดับเหมาะสมมาก ได้แก่ แนวคิดในการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม ปรัชญาและปณิธานในการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม เป้าหมายของการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม การกิจการดำเนินการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม การสร้างต้นแบบชิ้นงาน (แบบพิมพ์เขียว) ความเหมาะสมของขนาดพื้นที่ใช้สอยในแต่ละส่วนภายในอาคารศูนย์ฝึกอบรม ความเหมาะสมของครุภัณฑ์สำนักงาน ความเหมาะสมของสิ่งอำนวยความสะดวกในสำนักงาน การประมาณการในงบการลงทุน เงื่อนไขในการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม มีความคิดเห็นในระดับเหมาะสม ได้แก่ การประมาณการในงบการดำเนินการ

อภิปรายผล

ความเหมาะสมของการวิจัยโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมได้แนวคิดมาจากความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จากข้อมูลที่ได้ศึกษาวิจัยชี้ให้เห็นว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยจัดปัญหาการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านโลจิสติกส์ มีลักษณะเป็นงานบริการที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในทางปฏิบัติ ต้องใช้เทคนิค วิธีการกับการทำงานที่เป็นระบบและมีทักษะ ทำด้วยความชำนาญ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการจำนวน

มาก การสร้างความรู้สึกร่วมและการปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดี จะช่วยแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่มักเกิดขึ้น อันเป็นผลกระทบต่อภาพพจน์องค์กร

ลักษณะเด่นของการวิจัยนี้ ปัจจุบันองค์กรรัฐและธุรกิจเอกชน เน้นบทบาทในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการจัดการเป็นวิทยาการสมัยใหม่ เพื่อปรับระบบให้ทันต่อเหตุการณ์ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การพัฒนาให้มีการฝึกอบรมจะเกิดการเรียนรู้ในระยะเวลายาวนาน สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ทันที ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของการบริหารศูนย์ฝึกอบรมมาเป็นแนวทางการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม ด้วยการศึกษาวิถีระบบและขั้นตอนของระบบกับหลักของการพัฒนาระบบการเรียนการสอนและการฝึกอบรมเป็นแนวทางการสร้างองค์ประกอบของระบบใหม่ โดยนำหลักทฤษฎีฝึกอบรมและการจัดการ มาช่วยในการวางแผนให้เกิดการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

การวิจัยที่ได้มาซึ่งค้นแบบชิ้นงานในลักษณะโครงการ มีรายละเอียดชัดเจน เป็นแนวทางที่เสนอขอจัดตั้งได้ การจัดการกิจเป็นลักษณะเฉพาะของงานฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมต่อหน่วยงาน การกำหนดงบประมาณ งบลงทุน งบดำเนินการ เป็นการประเมินเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสม การคิดผลตอบแทนในการลงทุน ระยะเวลาคืนทุน จุดคุ้มทุนทำให้สามารถตัดสินใจในการลงทุน การจัดแบบแปลนเป็นพิมพ์เขียว เป็นการจำลองภาพของสิ่งที่จะปรากฏให้เป็นรูปธรรม

เปรียบเทียบการวิจัยที่ทำมาแล้วกับการวิจัยนี้ ในส่วนของการจัดระบบฝึกอบรม มีจุดเด่นด้านการบริหารงานฝึกอบรม เป็นส่วนสำคัญที่เน้นด้านการพัฒนาบุคลากรในภาครัฐและเอกชนที่จำเป็นต้องจัดให้มีขึ้นในองค์กร อันเนื่องมาจากการแข่งขันทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น การฝึกอบรม ต้องทำมากขึ้นเพื่อการอยู่รอด องค์กรที่ขาดการฝึกอบรมผลผลิตและคุณภาพย่อมตกต่ำ ดังนั้นการดำเนินการใด ๆ จึงจำเป็นต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประเสริฐ เงินงาม (2536 หน้า ข) ดังสรุปผลการวิจัยไว้ว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าผู้ไม่ผ่านการฝึกอบรม

เพื่อสนับสนุนการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้าน โครงสร้างการจัดหน่วยงานเป็นลักษณะโครงสร้างองค์แบ่งแยกตามหน้าที่ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริการ ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ทิพย์เกสร บุญอำไพ (2543, หน้า 82 – 83) ซึ่งกล่าวว่า โครงสร้างองค์กรแบ่งแยกตามหน้าที่ เป็นโครงสร้างองค์กรที่จัดแบ่งส่วนโดยถือประเภทงาน หรือหน้าที่ในการทำงานต่าง ๆ เป็นหลักในการแบ่งส่วนองค์กร บุคลากรแต่ละส่วนจึงมีความเชี่ยวชาญในงานเป็นการเฉพาะ

การวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบของศูนย์ฝึกอบรม จากการวิจัยพบว่า การจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นอาคารใหม่ที่ตั้งอยู่บริเวณใกล้กับแผนก CTT โดยงบประมาณและแบบที่กำหนด เป็นลักษณะหน่วยงานเอกเทศ และจัดให้มีส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อ

ประโยชน์ใช้สอย ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จิตรกรรณ วิจิตรพันธุ์ (2538) ที่กล่าวว่า ศูนย์ฝึกอบรม ควรเป็นศูนย์บริการฝึกอบรมเอกเทศแยกจากอาคารอื่น เพื่อความสะดวกในการบริการ และสามารถขยายต่อไปได้ในอนาคต

ผลการวิจัย การจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีรูปแบบ โครงสร้าง และองค์ประกอบต่าง ๆ ตรงตามแนวคิดที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า และสำรวจความคิดเห็นความต้องการนำมาสู่การพัฒนาเป็นต้นแบบชิ้นงาน เรื่องที่ทำการวิจัยย่อมเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน นำไปพัฒนาให้เกิดระบบฝึกอบรมที่สมบูรณ์ได้ แนวทางของโครงการที่นำเสนอมีความเหมาะสม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้พัฒนาเป็นขั้นตอนที่ถูกต้องใช้ได้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างได้ทำการรวบรวมข้อมูลจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบตามขั้นตอนกรอบความคิดที่กำหนดไว้ สามารถรวบรวมข้อมูลทั้งหมดได้ตามความต้องการ การวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุปมีความเที่ยงตรง ข้อมูลมีความสมบูรณ์สามารถสร้างต้นแบบชิ้นงานโครงการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้อย่างเหมาะสม ตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินให้การรับรองแบบชิ้นงานว่าเป็นโครงการที่ เหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม ควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กัน
2. ควรเริ่มมีการวางแผนก่อนการจัดตั้ง โดยเริ่มทำการทดลองโครงการที่มีขนาดเล็ก ซึ่งแต่ละฝ่ายที่มีการฝึกอบรมสามารถรวมเป็นหน่วยงานเดียวกันภายในศูนย์ฝึกอบรมที่จัดเป็นเอกเทศและถ้ามีข้อจำกัดด้านงบประมาณ ไม่สามารถจัดสรรได้ตามที่ระบุในโครงการ ควรจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมที่มีขนาดเล็กพอที่จะเริ่มดำเนินการได้ก่อน แล้วจึงค่อยขยายหน่วยงานเป็นระยะ ๆ ในภายหลัง

ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยด้านพัฒนาระบบฝึกอบรม
2. ควรทำวิจัยตั้งศูนย์ฝึกอบรมของบริษัทอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน