

บทที่ 1

บทนำ

ในการบริหารงานในองค์กรต่าง ๆ นั้น ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร นับเป็นสิ่งจำเป็นในอันที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย และแม้ว่าองค์กรจะมีบุคลากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวอย่างครบถ้วน แต่ความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการและเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว องค์กรจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การที่จะนำความรู้ใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ด้วย การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรของตนให้มีความรู้ความสามารถที่ทันสมัย อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นการฝึกอบรมจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะส่งเสริมให้คุณภาพของบุคลากร ธุรกิจและผลิตภัณฑ์ที่น่าเชื่อถือของลูกค้า รวมไปถึงการเป็นเครื่องมือที่จะช่วยขยายองค์กรธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้แล้ว ผู้นำองค์กรยังสามารถจะรับทราบถึงความก้าวหน้าของบุคลากรในองค์กร ทั้งในด้านดีและด้านที่ไม่ดี เพื่อจะได้ให้ความช่วยเหลือได้ทันทั่วถึง ในกรณีที่มิบางหน่วยงานไม่สามารถจะเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังไว้

การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีหรือเทคนิควิทยาที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะต้องบริหารงานด้านบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะอย่างให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างดี ดังนั้นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับพัฒนาบุคลากรจึงเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs Assessment) เป็นการศึกษาสภาพของปัญหาหน่วยงาน หรือองค์กรที่จะต้องได้รับการปรับปรุง และพิจารณาวิเคราะห์ค่า เช่น การแก้ไขด้วยวิธีการฝึกอบรม ในการวิเคราะห์ด้วยสายตาที่กว้างไกลรอบคอบและครอบคลุม

บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจขายตรงสินค้าอุปโภคบริโภคด้วยระบบการตลาดหลายชั้น (Multi-Level Marketing หรือ MLM) หรือระบบเครือข่ายที่ต้องอาศัยการเติบโตทางธุรกิจจากการสร้างองค์กร หรือการขายเครือข่ายของนักธุรกิจอิสระ หรือสมาชิกของแต่ละองค์กรเป็นสำคัญ วิธีการสร้างองค์กรให้เติบโตของนักธุรกิจอิสระแอมเวย์ส่วนใหญ่มาจากการจัดประชุม สัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการจัดฝึกอบรมให้กับสมาชิก

ในองค์กร ซึ่งเป็นวิธีการให้ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจ การสาธิตสินค้า การขายสินค้า และการแนะนำหรือชักชวนให้ผู้บริโภคเข้าร่วมดำเนินธุรกิจในลักษณะเดียวกัน

รูปแบบการจัดฝึกอบรม นักธุรกิจอิสระแอมเวย์ส่วนใหญ่มักจะดำเนินการในลักษณะของการจัดประชุม ส่วนใหญ่ที่นิยมปฏิบัติกันก็คือ การจัดประชุมที่บ้าน (หมุนเวียนไปตามบ้านของกลุ่มสมาชิกในสายงาน) การจัดประชุมตามโรงแรมที่มีชื่อเสียง การจัดประชุมตามหอประชุมของสถานที่ราชการ และการเข้ารับความรู้จากศูนย์กลาง (Center) โดยมี “อปไลน์” หรือผู้นำกลุ่มเป็นผู้ให้คำแนะนำแก่สมาชิกในสายงานของตนเอง ในการจัดดำเนินการขึ้นเองตามสถานที่ต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว หรือการใช้บริการตามศูนย์ต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการจัดประชุมของนักธุรกิจอิสระแอมเวย์ในแต่ละสายงานนั้น ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ที่คล้ายคลึงกันดังนี้ คือ

1. เพื่อขยายองค์กร
 2. เพื่อมีโอกาสในการสร้างสายสัมพันธ์ระหว่างคาว์ไลน์ อปไลน์ หรือไซด์ไลน์
 3. เพื่อค้นหาปัญหาและวิธีการแก้ไขให้ได้ทันเวลา พร้อมทั้งได้แนะนำวิธีการแก้ปัญหา
 4. เพื่อเพิ่มพูนความรู้หรือเป็นโอกาสที่จะฝึกผู้นำด้านสินค้า หรือแผนการตลาด ฯลฯ
- เนื้อหาหรือประเด็นที่นักธุรกิจอิสระแอมเวย์ส่วนใหญ่จะเน้นและให้ความสำคัญต่อ

การจัดประชุม การฝึกอบรมให้กับสมาชิกนั้น มีอยู่ 4 หัวข้อ คือ

1. การสาธิตสินค้า เพื่อเป็นการฝึกอบรมให้สมาชิกสามารถที่จะขายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สมาชิกสามารถพูดหรืออธิบายสรรพคุณของสินค้าและประเภทของสินค้าได้ สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างของสินค้าคู่แข่งได้ และสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้า
2. การพูดแผนการตลาด เป็นการฝึกให้สมาชิกได้รู้จักวิธีการพูดแผนการตลาดได้อย่างถูกต้องและชัดเจน มีความรู้และมีความพร้อมที่จะสปอนเซอร์อยู่ตลอดเวลา โดยมีข้อมูลที่ต้องการ
3. การพูดถึงความสวยงามของแอมเวย์ เป็นธุรกิจอิสระ ถูกต้องตามกฎหมาย มีรายได้ต่อเนื่อง และคนในสังคมช่วยเหลือกันดี โดยมีสินค้าที่ดี สามารถรับประกันคืนสินค้า 100% ความยุติธรรมสำหรับสมาชิก สามารถลาออกได้ภายใน 90 วัน และได้รับเงินคืนเต็มจำนวน และโอนถ่ายให้เป็นมรดกกับทายาทได้ เป็นต้น
4. การตอบข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการทำธุรกิจอิสระแอมเวย์ และผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

จากการสำรวจ พบว่า การจัดประชุมและการฝึกอบรมให้กับสมาชิกในองค์กรของนักธุรกิจอิสระแอมเวย์ที่ถือปฏิบัติอยู่นั้น ยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน ส่วนใหญ่เป็นการพบปะระหว่างอปไลน์และคาว์ไลน์ การตอบข้อซักถาม และการสาธิตสินค้าเป็นในลักษณะของการแนะนำซึ่งกันและกัน การอธิบายแผนการตลาดที่อปไลน์มักจะคิดขึ้นเอง เป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

มากกว่าการจัดฝึกอบรม ซึ่งไม่มีบรรยากาศของการจัดประชุมหรือการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ และเป็นรูปธรรม ทำให้สมาชิกที่มาเข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวไม่เห็นความสำคัญในการเข้าประชุม และไม่เห็นคุณค่าและความจำเป็นในการฝึกอบรม

จากสภาพปัญหาดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ส่งผลให้การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อที่จะชักชวนให้สมาชิกเข้าร่วมการฝึกอบรมไม่ได้ประสบความสำเร็จในทุกสาขางาน และมักพบเห็นอยู่บ่อย ๆ ว่า ผู้ที่ทำธุรกิจอิสระของบริษัท แอมเวย์ฯ ในระยะเริ่มต้นนั้นค่อย ๆ หลุดออกจากสาขางาน หรือหลุดออกจากเครือข่ายที่ตนเป็นสมาชิกไปในที่สุด ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอิสระ แอมเวย์บางสาขางานไม่สามารถจะพัฒนาองค์กรของตนเองให้เติบโต จนสามารถจะก้าวไปสู่ระดับที่สูงสุดของสาขางานได้ (ผู้จำหน่ายตรงระดับมงกุฎชุด) และไม่สามารถจะทราบถึงสาเหตุที่ทำให้องค์กรของสาขางานนั้น ๆ ประสบกับความล้มเหลว เนื่องจากในปัจจุบันยังไม่มียุทธศาสตร์ใดที่เป็นนักธุรกิจอิสระแอมเวย์ ที่ดำเนินการประเมินผลโครงการฝึกอบรมเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้แล้วการจัดฝึกอบรมในแต่ละสาขางาน ได้จัดขึ้นตามความประสงค์ของผู้นำในแต่ละองค์กรเป็นส่วนใหญ่ วัตถุประสงค์หลักก็เพื่อต้องการให้ขยายองค์กรเพื่อเป็นการสร้างโอกาสทางธุรกิจ ซึ่งไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน ทั้งในด้านการนำเสนอเนื้อหา บุคลากร และการดำเนินการฝึกอบรม ทำให้ไม่สามารถจะทราบได้ว่า การจัดฝึกอบรมให้กับนักธุรกิจอิสระแอมเวย์ในแต่ละสาขางานมีการดำเนินการอย่างไร และรูปแบบการจัดฝึกอบรมในสาขางานหรือองค์กรใดบ้างที่ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลว ดังนั้นในการศึกษาวิจัยของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงได้นำเสนอการประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยในการศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถจะทำให้ทราบถึงผลของโครงการฝึกอบรมในด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการ และผลผลิตของโครงการฝึกอบรมว่าได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เพื่อนำผลของการศึกษาวิจัยไปเป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระบริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น องค์กรต่าง ๆ สามารถนำไปเป็นแบบอย่างในการดำเนินการจัดฝึกอบรมให้กับสาขางานของตนเอง

วิธีในการประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ได้นำวิธีการประเมินโครงการด้วยแบบจำลองชิป (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งที่สร้างขึ้นเพื่อช่วยในการตัดสินใจในการดำเนินโครงการ ซึ่งจะชี้ให้เห็นถึงจุดเด่นและด้อยของโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้น เพื่อนำผลสรุปที่ได้ไปปรับปรุงและหารูปแบบการจัดทำโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์ที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามแบบจำลองซิป โดยครอบคลุมใน 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่จัดขึ้นในสาขางานมกฏฑูต โดยนำรูปแบบจำลองซิป (CIPP: Model) มาประยุกต์ใช้เพื่อประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต
2. กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักธุรกิจอิสระระดับผู้จำหน่ายตรงขึ้นไป จำนวน 154 คน นักธุรกิจอิสระระดับต่ำกว่าผู้จำหน่ายตรง จำนวน 132 คน คณะทำงาน จำนวน 8 คน หัวหน้าแต่ละองค์กร จำนวน 15 คน รวม 309 คน

เนื้อหาที่ศึกษา

1. ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)
 - 1.1 ประเมินความสอดคล้องระหว่างหลักสูตร วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม และความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 1.2 การประเมินโดยเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติจริงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การประเมินแบบนี้ทำให้เราทราบว่า วัตถุประสงค์ใดบ้างที่ไม่สามารถจะบรรลุเป้าหมายได้
 - 1.3 ประเมินโครงสร้างการดำเนินงานทางธุรกิจเรื่องแผนการตลาด
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation)
 - 2.1 ประเมินด้านความพร้อมของปัจจัยที่ใช้ในการดำเนิน โครงการฝึกอบรม ได้แก่ สื่อการฝึกอบรม สถานที่สำหรับฝึกอบรม อุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม การจัดกิจกรรมฝึกอบรม ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละเนื้อหา วิธีดำเนินการฝึกอบรม งบประมาณค่าใช้จ่าย ความสามารถในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก การประสานงานและความพร้อมของผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม
 - 2.2 การประเมินคุณภาพของวิทยากร
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)
 - 3.1 ประเมินความเหมาะสม เรื่อง การดำเนินงานในการฝึกอบรม กิจกรรมในการฝึกอบรม ผลการฝึกอบรม การบรรยาย เนื้อหา หลักสูตร ประโยชน์ที่ได้รับ

3.2 ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อสภาพการจัดฝึกอบรมและ กิจกรรมการฝึกอบรม

3.3 ประเมินปัญหาการดำเนินงานของโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ของคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบโครงการ

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

4.1 ประเมินความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถถ่ายทอดความรู้ได้

4.2 ประเมินความรู้ ทักษะ ทักษะคิดหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบว่า โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์มีจุดเด่นและ จุดด้อยในด้านใดบ้าง อาทิ เนื้อหาที่ใช้ในการฝึกอบรม กระบวนการจัดฝึกอบรม บุคลากร และ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจดำเนินโครงการครั้งต่อไป หรือใช้เป็นข้อมูลเพื่อนำ ไปปรับปรุงและวางแผนดำเนินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งต่อไป

นิยามศัพท์

1. การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการในการจำแนกเก็บรวบรวมและ การวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ เพื่อประมวลผลให้ทราบถึงประสิทธิภาพของโครงการ นั้น ๆ ว่า ควรจะตัดสินใจอย่างไร อาทิ ควรจะปรับปรุงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำโครงการ หรือยุติการจัดทำโครงการครั้งต่อไป

2. แบบจำลองซิป (CIPP: Context-Input-Process-Product Model) หมายถึง รูปแบบ ของการประเมินโครงการรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในการประเมินผลวัตถุประสงค์ จุดเด่นและจุดด้อยของ การจัดทำโครงการ เพื่อช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ ซึ่งแบบจำลองซิปประกอบได้ด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่

2.1 การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม หมายถึง การประเมินความสอดคล้อง ระหว่างหลักสูตร วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม ความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และ

การประเมินโดยเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติจริงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยคาดหวังว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับความรู้และสามารถนำไปปฏิบัติงานจริงได้ตามความต้องการ

2.2 การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หมายถึง การประเมินด้านความพร้อมของปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินโครงการฝึกอบรม ได้แก่ สื่อการฝึกอบรม การนำเสนอเนื้อหาของวิทยากร สถานที่สำหรับฝึกอบรม อุปกรณ์ เครื่องมือในการดำเนินการฝึกอบรม วิทยากร เอกสารประกอบการฝึกอบรม การจัดกิจกรรมฝึกอบรม ความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแต่ละเนื้อหา วิธีดำเนินการฝึกอบรม งบประมาณค่าใช้จ่าย และความพร้อมของผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม รวมไปถึงการประเมินคุณภาพของวิทยากรฝึกอบรม

2.3 การประเมินกระบวนการ หมายถึง การประเมินการดำเนินงาน กิจกรรมฝึกอบรม ผลการฝึกอบรม การบรรยาย เนื้อหา หลักสูตร ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อสภาพการจัดฝึกอบรมและกิจกรรมการฝึกอบรม และประเมินปัญหาการดำเนินงานของโครงการฝึกอบรม เพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ของคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบโครงการ

2.4 การประเมินผลผลิต หมายถึง การประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทศนคติ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของโครงการ และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง โครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเพื่อให้ความรู้แก่นักธุรกิจอิสระในสายงานมกฏชุด และคาวนไลน์ที่ได้รับอนุญาตจากบริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด

4. นักธุรกิจอิสระแอมเวย์ หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตจาก บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้ดำเนินธุรกิจอิสระ