

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากร บริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปमेंท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรของพนักงาน บริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปमेंท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานของ บริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปमेंท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความต้องการ การฝึกอบรมของบุคลากร บริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปमेंท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี 4) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน 5) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อความต้องการ การฝึกอบรมของบุคลากร บริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปमेंท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน 6) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานและความคิดเห็นของพนักงานต่อความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากร บริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปमेंท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรของ บริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปमेंท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 106 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเปรียบเทียบใช้สถิติ  $t$ -test วิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยค่า  $F$ -test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Correlation Pearson สรุปผล ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาในการทำงานและความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากร ของ บริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปमेंท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี รายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

##### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปमेंท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี

พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 อายุ 25-28 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 สถานภาพโสด มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 ระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี

มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตำแหน่งงานพนักงานมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 และฝ่ายผลิตมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 61.3

## 2. ปัญหาในการทำงานของพนักงาน

ปัญหาในการทำงานของพนักงานประกอบด้วยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยปัญหาในการทำงานของพนักงานจากมากไปน้อย โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับจะพบว่า ลำดับที่ 1 คือด้านการขาดแคลนความรู้ ลำดับที่ 2 คือด้านการขาดแคลนทักษะ และลำดับที่ 3 คือด้านเจตคติ

2.1 ด้านการขาดแคลนความรู้ พบว่าพนักงานขาดแคลนความรู้ในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ใหม่/เทคนิคใหม่อยู่ในระดับมาก ขาดความรู้เรื่องการไม่ทราบระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องระดับน้อย ส่วนเรื่องอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยปัญหาในการทำงานด้านการขาดแคลนความรู้ได้ดังนี้

1. ขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคนิคใหม่
2. ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน
3. ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย และกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท
4. ขาดความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย
5. ไม่ทราบเป้าหมายของงานที่ทำ
6. ไม่ทราบระเบียบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 ด้านการขาดแคลนทักษะ พบว่าพนักงานขาดแคลนทักษะในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเรื่องการขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน เรื่องไม่รู้วิธีการหรือเทคนิคในการทำงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องงานได้คุณภาพหรือผลงานต่ำกว่ามาตรฐาน และเรื่องอัตราความผิด/สูญเปล่า/สูญเสียในการทำงานสูง มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และมีปัญหาในการทำงานของพนักงานเรื่องขาดทักษะในการเขียนหรือถ่ายทอด เรื่องขาดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และเรื่องขาดความมั่นใจในการตัดสินใจระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยปัญหาในการทำงานด้านการขาดแคลนทักษะได้ดังนี้

1. ขาดความมั่นใจในการตัดสินใจ
2. ขาดทักษะในการเขียนหรือถ่ายทอด
3. ขาดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
4. ไม่รู้วิธีการหรือเทคนิคในการทำงานที่เกี่ยวข้อง

5. ขาดทักษะในการใช้อุปกรณ์ในการทำงาน
6. งานได้คุณภาพหรือผลงานต่ำกว่ามาตรฐาน
7. อัตราความผิด/สูญเปล่า/สูญเสียในการทำงานสูง

2.3 ด้านเจตคติ พบว่าพนักงานมีปัญหาในการทำงานด้านเจตคติอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเรื่องความร่วมมือในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ เรื่องการทำงานร่วมกันของพนักงานที่ยังไม่ดีเท่าที่ควร และเรื่องการได้รับการร้องเรียน บ่น คำหยาบ ต่อว่าจากหน่วยงานอื่นมีปัญหอยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานเรื่องอื่นอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยปัญหาในการทำงานด้านเจตคติได้ดังนี้

1. พนักงานไม่รู้/ไม่ยอมรับข้อบกพร่องของตนเอง
2. พนักงานไม่กระตือรือร้นในการทำงาน
3. พนักงานมีทัศนคติต่องานและผู้บังคับบัญชาที่ไม่ถูกต้อง
4. พนักงานมักหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบในงาน
5. พนักงานไม่มีจิตสำนึกในการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่าย
6. พนักงานส่วนใหญ่ไม่เอาใจใส่ในการทำงานเท่าที่ควร
7. พนักงานมีความขัดแย้งกันภายใน
8. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก
9. พนักงานยังทำงานร่วมกันไม่ดีเท่าที่ควร
10. ได้รับการร้องเรียน บ่น คำหยาบ ต่อว่าจากหน่วยงานอื่น
11. ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ

### 3. ความต้องการการฝึกอบรมพนักงาน

ความต้องการการฝึกอบรมพนักงานบริษัท อควาเนติก ไลท์ติ้ง แอนอิควิปเมนต์ จำกัด จังหวัดนนทบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เมื่อจัดลำดับค่าเฉลี่ยในความต้องการการฝึกอบรมจากมากไปน้อยโดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการจัดลำดับจะพบว่า ลำดับที่ 1 คือด้านมนุษยสัมพันธ์ ลำดับที่ 2 คือด้านความคิดรวบยอด และลำดับที่ 3 คือ ด้านเทคนิควิธี

3.1 ด้านเทคนิควิธี พบว่าความต้องการการฝึกอบรมพนักงานด้านเทคนิควิธีอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าต้องการการฝึกอบรมเรื่องเทคนิคการซ่อมบำรุงอย่างมีประสิทธิภาพ เทคนิคการประชุม ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการดับเพลิง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และความรู้เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าเบื้องต้นการขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ใหม่ มีความต้องการอยู่ในระดับระดับปานกลาง ส่วนเรื่องอื่นๆ มีความต้องการการฝึกอบรมพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความต้องการการฝึกอบรมพนักงานด้านเทคนิควิธี ได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการปฏิบัติงาน
2. ระบบคุณภาพเช่น 5ส, QC, ISO, TQM
3. เทคนิคการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต
4. เทคนิคการควบคุมคุณภาพ
5. ความปลอดภัยในการทำงาน
6. ทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นเบื้องต้น
7. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเบื้องต้น
8. ความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักรเครื่องกลในการปฏิบัติงาน
9. เทคนิคการวางแผนและการผลิต
10. การใช้คอมพิวเตอร์ในที่ทำงาน
11. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
12. เทคนิคการประชุม
13. ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติกรดับเพลิง
14. เทคนิคการซ่อมบำรุงอย่างมีประสิทธิภาพ
15. ความรู้เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าเบื้องต้น

3.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าความต้องการการฝึกอบรมพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าต้องการการฝึกอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีมในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องอื่น ๆ มีความต้องการการฝึกอบรมพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความต้องการการฝึกอบรมพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้ดังนี้

1. การทำงานร่วมกันเป็นทีม
2. จิตวิทยาการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชา
3. เทคนิคการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ศิลปะการจูงใจในการทำงาน
5. ทักษะการมอบหมายงาน
6. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
7. ทักษะการติดตามผล
8. ภาวะผู้นำ
9. เทคนิคการสอนงาน
10. การพัฒนาบุคลิกภาพ
11. เทคนิคการเจรจาต่อรอง

3.3 ด้านความคิดรวบยอด พบว่าความต้องการการฝึกอบรมพนักงานด้านความคิดรวบยอดอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าต้องการการฝึกอบรมเรื่องคอมพิวเตอร์เพื่อวิจัยและพัฒนาหน่วยงานในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องอื่นๆ มีความต้องการการฝึกอบรมพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความต้องการการฝึกอบรมพนักงานด้านความคิดรวบยอดได้ดังนี้

1. เทคนิคการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
2. เทคนิคการบริหารเวลา
3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. แนวคิดการทำกิจกรรมควบคุมคุณภาพ
5. การวิเคราะห์งาน
6. การวางแผนและดำเนินการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในงาน
7. การลดต้นทุนในธุรกิจอุตสาหกรรม
8. การวางแผนกำลังคน
9. การวางแผนและควบคุมสินค้าคงคลัง
10. รูปแบบของสายงานเพื่อการบริหารยุคใหม่
11. การจัดระบบงานเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร
12. กลยุทธ์ในการจัดทำแผนงาน
13. การพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
14. การวางแผนประชาสัมพันธ์และประเมินผล
15. คอมพิวเตอร์เพื่อวิจัยและพัฒนาหน่วยงาน

4. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานกับระดับปัญหาในการทำงานของพนักงาน พบว่า

4.1 เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการขาดแคลนความรู้

4.2 อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านการขาดแคลนความรู้ การขาดแคลนทักษะและด้านเจตคติ

4.3 สถานภาพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านเจตคติ

4.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านการขาดแคลนความรู้ การขาดแคลนทักษะและด้านเจตคติ

4.5 ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านการขาดแคลนความรู้ การขาดแคลนทักษะและด้านเจตคติ

4.6 ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการขาดแคลนความรู้

4.7 ฝ่ายงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านการขาดแคลนความรู้ การขาดแคลนทักษะและด้านเจตคติ

## 5. การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานกับระดับความต้องการการฝึกอบรมพนักงาน พบว่า

5.1 เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด

5.2 อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด

5.3 สถานภาพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด

5.4 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด

5.5 ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด

5.6 ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด

5.7 ฝ่ายงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด

## 6. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานกับความ คิดเห็นต่อความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากร พบว่า

ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ และด้านเจตคติมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับความต้องการการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ และ ปัญหาในการทำงานด้านการขาดแคลนความรู้ และด้านเจตคติมีความสัมพันธ์ด้านลบกับความต้องการการฝึกอบรมด้านความคิดรวบยอด

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาในการทำงานและความต้องการการฝึกอบรมพนักงานของบริษัท อควาเนติก โลกต์ติ้ง แอนอิควิปเม้นท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรีมีประเด็นที่จะนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัญหาในการทำงานด้านการขาดแคลนความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากทางบริษัทได้จัดการให้ความรู้ในด้านนี้อยู่สม่ำเสมอ แต่เมื่อพิจารณาปัญหารายด้านพบว่า ปัญหาการขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคนิคใหม่ อยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจากความรู้ในด้านนี้เป็นความรู้เฉพาะทางที่แต่ละฝ่ายงานจัดให้มีการเรียนรู้กันเอง ไม่มีการอบรมในส่วนของบริษัทในภาพรวม

2. ปัญหาในการทำงานด้านการขาดแคลนทักษะ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากลักษณะการทำงานในบริษัท อควาเนติก โลกต์ติ้ง แอนอิควิปเม้นท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรี ก่อนข้างจะเป็นแบบเฉพาะทาง มีการฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the job training) เน้นความสำคัญของการลงมือปฏิบัติงาน เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติในสถานการณ์การทำงานจริง โดยมีเจ้าหน้าที่เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าเป็นผู้สอนให้ อีกทั้งการหมุนเวียนพนักงานข้ามสายงานมีน้อย จึงทำให้พนักงานมีทักษะการทำงานสูง

3. ปัญหาในการทำงานด้านเจตคติ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากทางบริษัทได้จัดการให้ความรู้ในด้านนี้อยู่สม่ำเสมอ เช่นเรื่องความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เป็นต้น

4. ความต้องการการฝึกอบรมด้านเทคนิควิธี อยู่ในระดับมากเนื่องจากพนักงานจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ในด้านเทคนิควิธีในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้พนักงานนั้นพัฒนาตนเอง ซึ่งทักษะทางด้านเทคนิควิธีนั้นมีรายละเอียดในการเพิ่มประสิทธิภาพในงานอย่างชัดเจน เช่น มีการเสนอการฝึกอบรมการพัฒนาความรู้ในเรื่องเทคนิคการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต การใช้คอมพิวเตอร์

ในที่ทำงาน และความรู้ทางด้านภาษาทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ยงยุทธ เกษสาคร (2546 : 18) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเทคโนโลยี และวิทยาการใหม่ ๆ ส่งผลทำให้มีความจำเป็นจะต้องมีการฝึกอบรมด้านเทคนิควิธีและกระบวนการทำงานใหม่ๆ

5. ความต้องการการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก พนักงานควรที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในฐานะสมาชิกของกลุ่มและสร้างความร่วมมือกับกลุ่ม รวมถึงความเข้าใจถึงความต้องการของผู้อื่น และกระตุ้นคนอื่นๆ ในองค์กรให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ดังนั้นเทคนิคทางด้านมนุษยสัมพันธ์จึงมีองค์ประกอบครบที่พนักงานต้องการที่จะอบรมไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน ส่วนการสร้างบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงานและมีการสอนงานหรือการถ่ายทอดงานที่ดีให้สื่อสารกัน อย่างเข้าใจทำให้งานนั้นออกมาไม่มีปัญหาหรือมีการประชุมที่มีประสิทธิภาพและการพัฒนาบุคลิกภาพและการเข้าสังคมก็ถือว่าเป็นส่วนที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้เหมือนกัน ดังเช่น เมธี ปิลันธนานนท์ (2525 : 251) ได้กล่าวว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นความสามารถที่จะทำงานกับบุคคล และกลุ่มคน ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือและความพยายามในการทำงานอย่างได้ผล และมีความสามารถในการประสานงาน ได้ทั้งผู้บังคับบัญชา กลุ่มผู้บริหารด้วยกัน และผู้ใต้บังคับบัญชาได้อีกด้วย

6. ความต้องการการฝึกอบรมด้านความคิดรวบยอด อยู่ในระดับมาก เพราะในการทำงานปัจจุบันพนักงานนั้นมีความต้องการที่จะต้องการการเลื่อนตำแหน่งหรือการสร้างความเป็นผู้นำให้แก่ตนเองดังนั้นพนักงานจึงควรที่จะต้องมีการพัฒนาทางด้านความคิดรวบยอดเพราะทักษะด้านความคิดรวบยอดเป็นสิ่งที่รวบรวมความคิดทุกอย่างเกี่ยวกับการทำงานเพื่อที่จะพัฒนาตนเอง และสร้างแรงจูงใจในการทำงานสามารถที่จะคิดและวิเคราะห์พร้อมกับตัดสินใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2528 : 42) ได้กล่าวว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด (Conceptual Skill) คือความสามารถที่เข้าใจความสลับซับซ้อนขององค์การ โดยภาพรวมและความรู้ เข้าใจว่า การปฏิบัติงานของใครที่เหมาะสมกับตำแหน่งไหนในองค์การ ความรู้ในเรื่องเหล่านี้จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารดำเนินการให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์หลักขององค์การ โดยส่วนรวมมากกว่าที่จะดำเนินการไปตามหลักการและเป้าหมายความต้องการของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

7. จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และฝ่ายงาน ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจมีผลดังนี้

ความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศและสถานภาพของหัวหน้างานในบริษัท อควาเนติก โลกที่ตั้ง แอนอัคริวิปเม้นท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรีจำกัดพบว่าไม่มีความ



แตกต่างกันทั้งนี้เนื่องจากเพศและสถานภาพไม่ได้เป็นปัจจัยแบ่งแยกลักษณะการทำงานหรือขอบเขตการทำงาน ทำให้ลักษณะปัญหาในการทำงานที่พบเจอเป็นลักษณะคล้ายกัน

ความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานจำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานของหัวหน้างาน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยหัวหน้างานที่มีอายุน้อย ประสบการณ์ในการทำงานน้อย ตำแหน่งพนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานมากกว่า ทั้งนี้เนื่องจากในลักษณะการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชาในบริษัท อควาเนติก โลกที่ติ่ง แอนอิกวิปเมนท์ จำกัด จังหวัดนนทบุรีจำกัด หัวหน้างานเหล่านี้จะเป็นผู้ใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด คอยติดตามผลการทำงานของพนักงานตลอดเวลาจึงทำให้ทราบปัญหาในการทำงานของพนักงานในเบื้องต้นได้มากกว่า

ความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานจำแนกตามฝ่ายงานของพนักงาน พบว่า ในฝ่ายผลิตมีความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานมากกว่าหัวหน้างานฝ่ายอื่นๆ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะงานในฝ่ายผลิตเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้และทักษะสมัยใหม่ ความรู้เรื่องเทคโนโลยีในการทำงานเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงาน หากพนักงานขาดแคลนความรู้ดังกล่าวจะส่งผลต่อปัญหาในการทำงาน

8. จากการเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมพนักงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และฝ่ายงาน ซึ่งมีประเด็นที่น่าสนใจมีดังนี้

ความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานของหัวหน้างานพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่แสดงถึงความแตกต่างลักษณะงานต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อความต้องการการฝึกอบรม

ความต้องการในการฝึกอบรมพนักงานจำแนกตามฝ่ายงานของหัวหน้างาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งด้านเทคนิควิธี ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิดรวบยอด ทั้งนี้ลักษณะงานต่างกันส่งผลให้ความต้องการในการฝึกอบรมต่างกัน พนักงานในฝ่ายควบคุมการผลิตต้องใช้ความสามารถในการวางแผน ควบคุมการผลิตเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้นจึงมีความต้องการที่จะต้องได้รับความรู้ในเทคนิควิธีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

9. ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานกับความคิดเห็นต่อความต้องการการฝึกอบรมพนักงาน พบว่า ปัญหาในการทำงานของพนักงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการขาดแคลนความรู้ ด้านการขาดแคลนทักษะ และด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์ไปในทิศ

ทางบวกกับความต้องการการฝึกอบรมด้านมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้การทำงานในองค์กร พนักงานจำเป็นต้องมีการติดต่อประสานงาน ทั้งกับผู้บังคับบัญชา พนักงานในระดับเดียวกัน และรวมถึงหัวหน้างานที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า นอกจากนี้ปัญหาในการทำงานด้านการขาดแคลนความรู้ และด้านเจตคติมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางลบกับความต้องการการฝึกอบรมด้านความคิดรวบยอด ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคนิควิธีและด้านมนุษยสัมพันธ์ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำงานก่อน เพื่อมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานแล้วจึงจะมีความต้องการความรู้ด้านความคิดรวบยอดซึ่งเป็นความรู้ขั้นสูงกว่าเพื่อการปรับเปลี่ยนทัศนคติ สอดคล้องกับแนวความคิดของ เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ (2531) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมโดยทั่วไปมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ (Knowledge) พัฒนาทักษะ (Skills) และพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ดังนั้นเมื่อบุคคลได้รับการฝึกอบรมด้าน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติแล้วกลับไปปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior Change) ในการทำงานได้ผลดีขึ้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าความต้องการการฝึกอบรมพนักงานในบริษัทนิคอน(ประเทศไทย) จำกัด เป็นความต้องการที่มุ่งปรับระดับความสามารถของบุคคลและขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต จากผลการวิจัยถึงแม้ปัญหาในการทำงานจะมีระดับน้อยถึงปานกลาง ยังไม่มีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไข แต่ในความประสงค์ขององค์กรที่จะยกระดับเป้าหมายขององค์กร และความพึงพอใจของบุคลากรให้สูงขึ้น อันเป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรและบุคคลในระยะยาว จึงควรให้มีการจัดฝึกอบรมตามความต้องการ สอดคล้องกับแนวความคิดของ เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ (2531) ที่กล่าวว่า การแบ่งความต้องการในการฝึกอบรมโดยพิจารณาจากช่วงเวลาเป็นหลักแบ่งได้ 3 ประเภทคือ "ขัดข้อง ป้องกัน และพัฒนา"

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยพบว่าบุคลากรแสดงความคิดเห็นว่า

1.1 ปัญหาในการทำงานของพนักงานด้านการขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคนิคใหม่ มีระดับมาก ควรจัดให้มีการดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้ก่อนเริ่มปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

1.2 ความต้องการการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องการทำงานเป็นทีม มีระดับมากที่สุด ควรจัดการฝึกอบรมในหัวข้อนี้เพิ่มเติมจากหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีอยู่แล้ว

1.3 ความต้องการการฝึกอบรมพนักงานมีความต้องการแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะฝ่ายงาน จึงควรรให้มีการจัดการฝึกอบรมให้ตรงตามความต้องการของฝ่ายงาน เช่น ฝ่ายควบคุมการผลิตมีความต้องการการฝึกอบรมด้านเทคนิควิธีมากที่สุด

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาในการทำงานและความต้องการการฝึกอบรมพนักงานตามความคิดเห็นของหัวหน้างาน ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงความคิดเห็นของผู้บริหารเพื่อกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมที่สอดคล้อง และตรงกับแนวนโยบายบริษัทมากยิ่งขึ้น