

ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าใน

เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

THE NEED FOR SELF-DEVELOPMENT OF STAFFS IN IMPORT AND
EXPORT COMPANY AGENT IN BANGNA DISTRICT, BANGKOK

รภัทรวรีย์ อินทวงศ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Rapatwaree Intawong

E-mail: Tonsom_4@hotmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน, ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ด้านความก้าวหน้าในชีวิต, ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 140 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่เดินพิธีการศุลกากร (Shipping) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในชีวิต ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความต้องการพัฒนาตนเอง, ตัวแทนนำเข้าและส่งออก, เจ้าหน้าที่เดินพิธีการศุลกากร

Abstract

The objective is to study the need for self-development of staffs in import and export company agent in Bangna District, Bangkok. The factors affecting the need for self-development are the success of the job, self-esteem needs, Job description, Progress in life, Salary and compensation and Interpersonal relationship.

The sample in this research are staffs in import and export company agent in Bangna District, Bangkok. The sample consisted of 140 respondents. The instruments used to collect the data were analyzed using computer programs for frequency percentage frequency values (\bar{X}) standard deviation (SD).

The results of the research indicate that the staffs all respondents 140 peoples. Most are male 73 peoples representing 52.1%, Most aged 31-40 years old 58 peoples representing 41.4%, Most are bachelor's degree level 72 peoples representing 51.4%, Most are job age 4-6 year 51 peoples representing 36.4%, Most have salary 20,001-30,000 bath 52 peoples representing 37.1%, Most are job position shipping 40 peoples representing 28.6%.

The results of the research indicate the need for self-development of staffs in import and export company agent in Bangna District, Bangkok overall is highest. Considering it was found that the highest need are Progress in life, The success of the job, Self-esteem needs, Salary and compensation, Job description respectively. For high level need is Interpersonal relationship respectively.

Keyword: The need for self-development, Import and Export Agent, Shipping

บทนำ

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันที่ยืนหยัดอยู่คู่กับอุตสาหกรรมการผลิตมาเกือบทุกยุคทุกสมัย สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นความเชื่อมโยงต่อเนื่องมาถึงกิจกรรมทางด้านโลจิสติกส์หรือการขนส่งที่เป็นแรงสำคัญอันช่วยสนับสนุนการเติบโตทางระบบเศรษฐกิจ และการขยายฐานการให้บริการแก่ลูกค้าที่ไม่เพียงแต่ลูกค้าในประเทศเท่านั้น แต่รวมถึงการขยายฐานการให้บริการให้แก่ลูกค้าต่างประเทศเช่นกัน

ณ ปัจจุบันทิศทางการแข่งขันการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์เริ่มมีความหลากหลายมากขึ้น มุ่งเน้นความรวดเร็วในการให้บริการ และควบคู่ไปกับความยืดหยุ่นในการส่งมอบสินค้า และบริการที่เป็นข้อได้เปรียบหลักในการแข่งขันในอนาคต กิจกรรมที่เกิดขึ้นทุกชั้นตอนจำเป็นต้องใช้พนักงานในการปฏิบัติงาน และนับได้ว่าพนักงานมีความสำคัญต่อกระบวนการเป็นอย่างมาก

การตอบสนองต่อความท้าทายของลูกค้า คือสิ่งที่ทำให้บริษัทมีความแตกต่างกัน รวมไปถึงความเข้าใจและความชำนาญในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เพียงแต่การหาวิธีให้ได้ลูกค้ามาเท่านั้น บริษัทยังต้องมีทีมงาน หรือพนักงานที่คอยดูแล กำกับและช่วยเหลือลูกค้าในทุกขั้นตอน การอยู่ในธุรกิจบริการสิ่งที่บริษัทจะต้องให้ความสำคัญก็คือ การบริการลูกค้า และผู้ที่ทำหน้าที่ในการให้บริการก็คือพนักงาน ถ้าพนักงานมีความสุข มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ได้รับการฝึกฝน การอบรมที่ถูกต้องจนเกิดการพัฒนาในความรู้ความสามารถ พนักงานก็จะมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจเลือกศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วสำหรับการให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ การขนส่ง การนำเข้าและส่งออกสินค้า ซึ่งหลายๆบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าได้มีการเพิ่มศักยภาพของตนเพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับจำนวนคู่แข่งที่มีเพิ่มขึ้น ทั้งนี้พนักงานจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อให้ทัดเทียมกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปยังเป้าหมายของบริษัท และให้ตนเองเกิดความก้าวหน้า ความมั่นคงในหน้าที่การงาน รวมไปถึงช่วยเป็นแรงขับเคลื่อนเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของงานต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือน และ ตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในชีวิต ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คือพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน ข้อมูล ณ สิงหาคม พ.ศ. 2562 จาก 5 บริษัท โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน จำนวน 140 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2562 - กันยายน 2562

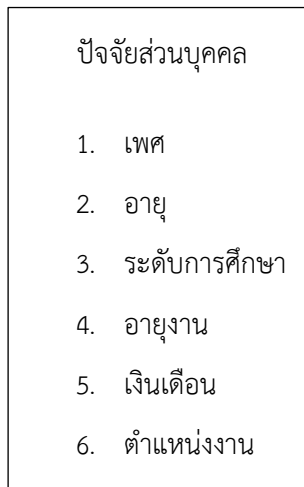
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการสร้างประเด็นความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร
2. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถกำหนดทิศทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร เพื่อการเพิ่มเสถียรภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน

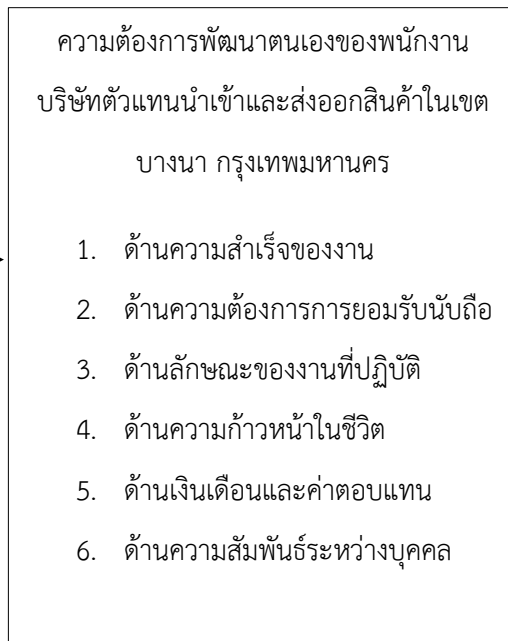
กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเอง

Herzberg (1959) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อที่จะให้มีหนทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และเพื่อประโยชน์ทั่วไปสำหรับทุก ๆ คนก็คือ ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่าง ๆ ที่มีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญ และกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเลือกบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มาเป็นจำนวน 5 บริษัทที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการทำการวิจัย ซึ่ง 5 บริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยบริษัทต่าง ๆ ดังนี้ 1.บริษัท แชนเดิล อินเตอร์เนชั่นแนล ทรานสปอร์ต จำกัด 2.บริษัท โปรเฟรท อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด 3.บริษัท คอนเวอร์เจนท์ อินเตอร์เฟรท จำกัด 4.บริษัท วี-เฟรนด์ โลจิสติกส์ จำกัด 5.บริษัท พรวัฒนา ชิปปิ้งเซอร์วิส จำกัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วนิดา เลิศพิพัฒน์นันท์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดสมุทรสงคราม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ในเขตอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดสมุทรสงคราม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานประจำในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ 3 แห่ง ได้แก่ บ้านอัมพวารีสอร์ท แอนด์สปาจำนวน 20 คน บ้านท้ายหาดรีสอร์ทแอนด์วอเตอร์สปอร์ตจำนวน 10 คน และเรือนปลาจำนวน 2 คนกรอกข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook และ Microsoft Power Point 3) ความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มการบริการแผนกส่วนหน้านอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังต้องการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพและความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตวิทยาการบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน (ณ สิงหาคม พ.ศ. 2562) จาก 5 บริษัท

กลุ่มตัวอย่าง ตัวแทนของประชากรได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้ขนาดตัวอย่างของพนักงานที่ได้ทำการวิจัยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 140 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน เงินเดือน และตำแหน่งงาน มีทั้งหมดจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความต้องการพัฒนาตนเอง 6 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรประเมินแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ มีการตอบข้อซักถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมการสำหรับการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายสถานภาพส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับการวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปตามสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 140 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 และเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ 26-30 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7, ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ 1-3 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3, น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ เงินเดือน 20,001-30,000 จำนวน 52 คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือ 15,001-20,000 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0, ต่ำกว่า 15,000 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และมากกว่า 40,001 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เดินพิธีการศุลกากร (Shipping) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาคือ พนักงานประสานงานชายและการตลาด (Sale/Marketing) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0, เจ้าหน้าที่ดำเนินเอกสารด้านพิธีการศุลกากร

(Cs Shipping) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4, เจ้าหน้าที่ประสานงานต่างประเทศ (Oversea/Freight) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0, เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน (Account/Finance) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และพนักงานขับรถ/พนักงานรับส่งเอกสาร (Driver/Messenger) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในชีวิต ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในชีวิต ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.32, \bar{X} = 4.30, \bar{X} = 4.30, \bar{X} = 4.29, \bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 140 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 และเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ 26-30 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7, ไม่เกิน 25 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 และ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 4-6 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ 1-3 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3, น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0, ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1, 30,001-40,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่เดินพิธีการศุลกากร (Shipping) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมา คือ พนักงานประสานงานชายและการตลาด (Sale/Marketing) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0, เจ้าหน้าที่ดำเนินเอกสารด้านพิธีการศุลกากร (Cs Shipping) จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4, เจ้าหน้าที่ประสานงานต่างประเทศ (Oversea/Freight) จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0, เจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน (Account/Finance) จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 และ

พนักงานขับรถ/พนักงานรับส่งเอกสาร (Driver/Messenger) จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ

ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความก้าวหน้าในชีวิต ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในชีวิต ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ต้องการจดจำข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน และรายละเอียดของงานได้เป็นอย่างดี ต้องการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ต้องการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ต้องการคำแนะนำ คำปรึกษาหรือจากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วและถูกต้องตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา จำปาทุม (2555) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท เทสท์ เทค จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว และการถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความสำเร็จในงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงาน ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยจุดใจด้านลักษณะงาน การเป็นที่ยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงาน

2. ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่ช่วยให้บริษัทเกิดผลสำเร็จ ต้องการ

ได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นสำหรับเรื่องต่าง ๆ ภายในบริษัท ต้องการเป็นผู้นำทางด้านความคิด ไม่ชอบที่จะทำตามความคิดของผู้อื่น ต้องการมีส่วนร่วมในการสร้างข้อกำหนด นโยบายหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ต้องการได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา เมื่อสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลชนกนันท์ เอี่ยมแมนศร (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ โดยใช้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 285 คน จำแนกได้ดังนี้ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ และระดับตำแหน่งตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการอบรม ด้านการเป็นที่ยอมรับนับถือ และด้านการพัฒนา / เรียนรู้ด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย ที่ช่วงอายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ 30,001-40,000 บาท มีระดับตำแหน่งผู้ควบคุมงาน โดยรวมมีความต้องการพัฒนาตนเองในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความต้องการพัฒนาตนเองมากที่สุด คือ ด้านการพัฒนา/เรียนรู้ด้วยตนเอง อันดับรองลงมา ด้านการฝึกอบรม ด้านการศึกษาต่อ และลำดับสุดท้าย ด้านการเป็นที่ยอมรับนับถือ

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

โดยรวมอยู่ในระดับระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ต้องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานให้ได้ด้วยตนเอง ต้องการเรียนรู้อุปกรณ์ เครื่องมือ ระบบอินเทอร์เน็ต หรือเทคโนโลยีต่าง ๆ ต้องการปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญของงาน มากกว่าความพอใจหรือความชอบส่วนตัว ต้องการปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้และความสามารถที่มี ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก คือ ต้องการปฏิบัติงานที่มีความท้าทายและแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ เทียมรัตน์ คงทนดี (2555) ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในบริษัท ทีเอสที เมทัลเวิร์ค จำกัด จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการพัฒนาตนเอง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Anova) ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') และ ค่าสถิติที (T-test) มีผลการศึกษาดังนี้ 1. ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในบริษัท ทีเอสที เมทัลเวิร์ค จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสภาพและลักษณะของงานที่ทำ และด้านการศึกษาต่อสูงสุด รองลงไปเป็นด้านการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามลำดับ

4. ด้านความก้าวหน้าในชีวิต

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมในทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น มีความต้องการพัฒนาทักษะทั้งด้านความคิด และฝีมือการ

ปฏิบัติงาน เพื่อนำพาตัวเองไปข้างหน้าตลอดเวลา ต้องการเดินทางไปศึกษางานยังต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ต้องการเข้าอบรม และสอบในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อการได้รับใบอนุญาต หรือการเลื่อนตำแหน่งงาน ต้องการได้รับการฝึกฝนพัฒนาตนเองในหลากหลายด้าน เพื่อความก้าวหน้า และการเติบโตในอนาคต ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิตา เลิศพิพัฒนานนท์ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา และพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดสมุทรสงคราม โดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานประจำในสถานประกอบการประเภทรีสอร์ทและโฮมสเตย์ 3 แห่ง ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1) ด้านภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Work Art, Program Outlook และ Microsoft Power Point 3) ความรู้ด้านวิชาชีพการโรงแรม ได้แก่ งานแม่บ้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มการบริการแผนกส่วนหน้า นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังต้องการพัฒนาตนเองด้านบุคลิกภาพและความรู้ความเข้าใจในเรื่องจิตวิทยาการบริการ

5. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการได้รับสวัสดิการที่มีความเหมาะสม และไม่แตกต่างจากสวัสดิการในบริษัทชั้นนำอื่น ๆ เช่น วันหยุดพักผ่อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น ต้องการค่าตอบแทนที่มีความคุ้มค่า มีความเหมาะสมและยุติธรรม ต้องการให้มีการปรับเงินเดือนที่เป็นไปตามมาตรฐาน ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภพ อาสนทอง (2555) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน มีวัตถุประสงค์คือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นในรูปแบบของการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการในด้านพฤติกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณลักษณะเมื่อพิจารณาทัศนคติต่อการพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน พบว่าทัศนคติในด้านองค์กรมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงาน

6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โดยรวมอยู่ในระดับระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ต้องการฝึกฝนให้ตนเองมีความสามารถในการอธิบาย หรือให้ความรู้ คำแนะนำแก่ลูกค้า รวมถึงเพื่อนร่วมงานได้ มีความต้องการให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเวลาคับขัน ต้องการเข้าร่วมการเชิญชวนบุคคลภายใน และภายนอกเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางบริษัทได้จัดขึ้น ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ต้องการฝึกควบคุมอารมณ์ และการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น

การทะเลาะวิวาท เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตริยา สรรพอุดม (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง 4 ด้าน 1) ด้านการฝึกอบรม 2) ด้านเทคโนโลยี 3) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และ 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทมีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก โดยทุกด้านอยู่ในระดับมาก จำแนกตามรายด้าน ด้านการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยี ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จของงาน

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ความต้องการจดจำข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน และรายละเอียดของงานได้เป็นอย่างดี คือ เมื่อต้องมีการตอบคำถาม หรือหาข้อมูลสำคัญให้แก่ลูกค้า ผู้บังคับบัญชา ในเวลาฉุกเฉิน และสามารถตอบคำถาม หรือข้อสงสัยนั้นได้อย่างกระจ่าง ซึ่งในความต้องการการกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา คือความต้องการปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้

2. ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ความต้องการรู้สึกภาคภูมิใจเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่ช่วยให้บริษัทเกิดผลสำเร็จ คือ การที่พนักงานสามารถนำเสนอขายบริการได้สำเร็จ ลูกคามีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานที่ได้รับ และสิ่งนี้ช่วยให้บริษัทเกิดรายได้ และกำไรมากขึ้น รวมไปถึงการเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท ซึ่งในความต้องการได้รับโอกาสในการแสดงความคิดเห็นสำหรับเรื่องต่าง ๆ ภายในบริษัท คือต้องการเป็นผู้นำทางด้านความคิด ไม่ชอบที่จะทำตามความคิดของผู้อื่น มีความสามารถในการเป็นผู้นำ

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือความต้องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานให้ได้ด้วยตนเอง คือ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างทันเวลา ที่จะช่วยลดผลกระทบที่ตามมาได้ การมีสิทธิ์ในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง เพื่อการพัฒนาตนเองที่มากขึ้น ซึ่งความต้องการเรียนรู้การใช้งานเครื่องมือ ระบบอินเตอร์เน็ต หรือเทคโนโลยีต่าง ๆ รวมถึงการฝึกแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นยามฉุกเฉิน คือความต้องการ

ปฏิบัติงานตามลำดับความสำคัญของงาน มากกว่าความพอใจหรือความชอบส่วนตัว ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก

4. ด้านความก้าวหน้าในชีวิต

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ความต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมในทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น คือ ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานเพิ่มพูนทักษะความรู้ด้านการเรียนภาษาที่สาม ภาษาต่างประเทศ โดยการออกค่าใช้จ่ายและเงินสนับสนุนให้ ถือว่าส่วนนี้เป็นการลงทุนที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานดียิ่งขึ้น ซึ่งในด้านความต้องการพัฒนาทักษะทั้งด้านความคิด และมีมือการปฏิบัติงาน เพื่อนำพาตัวเองไปข้างหน้าตลอดเวลา คือ ความต้องการในการเดินทางไปศึกษางานยังต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และเพิ่มประสบการณ์

5. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ความต้องการได้รับสวัสดิการที่มีความเหมาะสม และไม่แตกต่างจากสวัสดิการในบริษัทชั้นนำอื่น ๆ เช่น วันหยุดพักผ่อน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ ประกันกลุ่มอุบัติเหตุ ค่าอาหารกลางวัน เป็นต้น คือ มีการกำหนดรายได้ และค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน มีการจัดสรรสวัสดิการให้พนักงานตามความต้องการของพนักงานแต่ละคน เพื่อจูงใจให้พนักงานรู้สึกอยากพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในความต้องการค่าตอบแทนที่มีความคุ้มค่า มีความเหมาะสมและยุติธรรม คือมีการปรับเงินเดือนที่เป็นไปตามมาตรฐาน และเหมาะสม

6. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ ความต้องการฝึกฝนให้ตนเองมีความสามารถในการอธิบาย หรือให้ความรู้คำแนะนำแก่ลูกค้า รวมถึงเพื่อนร่วมงานได้ คือ มีการจัดทำกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายในบริษัท โดยมีการเชิญวิทยากรมา หรือผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้มาให้คำแนะนำ ซึ่งในการมีความต้องการให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเวลาคับขัน และเหตุการณ์เฉพาะหน้า คือความต้องการเข้าร่วมการเชิญชวนบุคคลภายใน และภายนอกให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางบริษัทได้จัดขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบกับแรงจูงใจที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตอื่น ๆ
2. ในการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้นยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าอีกหลายประการ ซึ่งควรนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ปัจจัยด้านบรรยากาศในบริษัท ได้แก่ ขนาดและโครงสร้าง

แบบความเป็นผู้นำ เป้าหมายของบริษัท และการติดต่อสื่อสารและเทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้การวิจัยในเรื่องนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชย์บัญชา (2545): หน้า29, การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545, พิมพ์ครั้งที่ 6.

กมลชนกนันท์ เอี่ยมแมนศร (2558). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ. สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

เกศรินทร์ วิริยะอาภรณ์ (2545). แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการ. ความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมวิชาการ, กระทรวงศึกษาธิการ, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จรรยา จำปาทุม (2555). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัท เทสท์ เทคโนโลยี จำกัด. วิทยากรจัดการ, การศึกษาค้นคว้าอิสระ

ติรยา สรรพอุดม (2560). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผู้ผลิตเครื่องตีแม่พิมพ์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษาระดับปริญญาโท, กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป, งานนิพนธ์ (รป.ม.)มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทียมรัตน์ คงทนต์ (2555). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในบริษัท ทีเอสที เมทัลเวิร์ค จำกัด. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, วิทยานิพนธ์/Thesis, ปริญญาโท, รัฐประศาสนศาสตร.

ธนภพ อาสนทอง (2555). การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ กรณีศึกษา: พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน. การศึกษาเฉพาะบุคคล (บธ.ม.)--บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พิชิต เทพวรรณ (2554, หน้า 16). การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2554, พิมพ์ครั้งที่ 1.

วนิดา เลิศพิพัฒนานนท์ (2555). ความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานในสถานประกอบการประเภทโรงแรมรีสอร์ท และโฮมสเตย์ ในอำเภออัมพวา. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, มหาวิทยาลัยสยาม.

ศรีแพร ทวีลาภากุล (2549). การพัฒนาตนเอง ของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์/กรุงเทพฯ.

ศศิณา ปาละสิงห์. (2547). ความต้องการในการพัฒนาตนเองของข้าราชการพลเรือน สายสามัญ สังกัดศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศศลักษณ์ ทองปานดี. (2551). การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัททาวเวอร์ปรีม จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวีร เทียวทัศน์. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- โสภณ ช่างกลาง. (2550). ความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน ระดับชั้นประทวน กองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 14. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เอกชัย บุญอาจ (2555). ความต้องการพัฒนาตนเองของครูกลุ่มโรงเรียนปากอ่าวเจ้าพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1.
- Boydell, T. (1985). Management self-development: A guide for managers, organization and institution. Switzerland: International Labour Organization.
- Herzberg, F. et al. (1959). The Motivation to work. New York: John Wiley and Sons.
- Maslow, A.H. (1970). Motivation and personality. New York : Harper & Row.
- Yamane, T. (1973). Statistic: An introductory analysis (3rd ed.). New York: Harper & Row.