

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
: กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด

สารนิพนธ์

ของ

นายวิจิต สุรพนานนท์ชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
: กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นายวิจิต สุรพนานนท์ชัย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2545

๑๑๕๐๑๖

วิจิต สุรพนานนท์ชัย. (2545) *ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด.สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : อาจารย์รัฐ สาเรือง , รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์.*

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ในด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั้ง 4 ด้านตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จำนวน 260 คน ซึ่งได้จากการสุ่มด้วยตารางยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE OPINION OF TRAINEES TOWARDS TO THE WORK PERFORMANCE OF
TRAINING OFFICERS : CASE STUDY FOR THE THAI CITY ELECTRIC CO.,LTD.

ABSTRACT

BY

MR. WICHIT SURAPANANONCHAI

Presented in Partial Fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
May 2002.

Wichit Surapananonchai. (2002). *The opinion of trainees towards to the work performance of training officers : case study for thai city electric co.,ltd.* Master Project, M.Ed (Business Education). Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Mr.Ratha Saruang and Assoc.Suwat Wattanawong.

The Master's Project was a research with its purposes of obtain the opinion of trainees towards to the work performance of training officers : case study for the Thai City Electric Co.,Ltd., in four aspects : The training management, Co-ordinating, Trainer, The training facility and comparing the opinion of the trainees to work performance of training officers as classified by gender, age, educational qualification, status, work experience, position and the frequency of training cause.

The sample used in the research included 260 employees of the Thai City Electric Co.,Ltd., devied from the ramdom sampling technique from Yamane table. The instrument used for collecting the data was the rating scale questionnaire in the four aspects :- The training management, Co-ordinating, Trainer and The training facility. The statistic used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, t-test and one way analysis of variance.

The main research finding were summerized as following :-

1. The opinion of trainees towards to the work performance of training officers in all four aspects at the moderate level.
2. The opinion of trainees towards to the work performance of training officers with different gender had the opinion about work performance of training officers in all four aspects with no statistically significant different.
3. The opinion of trainees towards to the work performance of training officers with different age had the opinion about work performance of training officers in all four aspects with statistically significant different at the .01 level.
4. The opinion of trainees towards to the work performance of training officers with different education qualification had the opinion about work performance of training officers in all four aspects with statistically significant different at the .05 level.

5. The opinion of trainees towards to the work performance of training officers with different status had the opinion about work performance of training officers in all four aspects with no statistically significant different.

6. The opinion of trainees towards to the work performance of training officers with different work experience had the opinion about work performance of training officers in all four aspects with no statistically significant different.

7. The opinion of trainees towards to the work performance of training officers with different position had the opinion about work performance of training officers in all four aspects with no statistically significant different.

8. The opinion of trainees towards to the work performance of training officers with different the frequency of training cause had the opinion about work performance of training officers in all four aspects with no statistically significant different.

คณะกรรมการควบคุม และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ความคิดเห็นของผู้
เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร
จำกัด ของนายวิจิต สุรพนานนท์ชัยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

กรรมการควบคุมสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธาน
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ สนิฏฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการศึกษามหา
บัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลิ้มไทย)

วันที่ ๑๕ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๔๕

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์รัฐ สาเรือง ประธานควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ กรรมการเพิ่มเติม ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สำอางค์ งามวิชา อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และคุณูปกรณ์ จันทราปรกรณ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด และพนักงานของบริษัททุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และผู้สอนทุกท่าน ที่กรุณาให้การอบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และให้ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในการทำงานและการดำเนินชีวิต ตลอดจนให้ความรัก ความเมตตา และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ซึ่งผู้วิจัยขอจารึกไว้ตลอดไป

ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ วิชาเอกธุรกิจศึกษา และคุณวิจิตรา สุรพนานนท์ชัย ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ห่วงใย และเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณสูงสุด คือ นายสุทัศน์ สุรพนานนท์ชัย (บิดา) นางเกษมสุข สุรพนานนท์ชัย (มารดา) ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ชี้แนะแนวทางที่ดี มีคุณค่าแก่ผู้วิจัยตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

วิจิต สุรพนานนท์ชัย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมุติฐานของการศึกษาวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	9
ความหมายของการฝึกอบรม.....	10
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	14
ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	14
ประเภทของการฝึกอบรม.....	17
แนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่.....	19
บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม.....	22
ด้านการบริหารการฝึกอบรม.....	30
ด้านการประสานงาน.....	31
ด้านวิทยากร.....	32
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม.....	33
นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด.....	34
บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมบริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
งานวิจัยภายในประเทศ.....	37
งานวิจัยต่างประเทศ.....	40
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	42
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3(ต่อ) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	71
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	71
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	73
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	80
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	87
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	99

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	42
2	จำนวนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	50
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมและรายด้าน.....	52
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม โดยรวมและรายข้อ.....	53
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประสานงาน โดยรวม และรายข้อ.....	55
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิทยากร โดยรวมและรายข้อ.....	56
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรม โดยรวมและรายข้อ.....	58
8	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพศชายและ เพศหญิง โดยรวมและรายด้าน.....	59
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำแนกตามช่วงอายุของผู้เข้ารับ การฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี ตามลำดับ.....	60
10	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยรวมและรายด้าน.....	61
11	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	62
13	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	63
14	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิทยากร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	64
15	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ตามความคิด เห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	64
16	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป โดยรวมและรายด้าน.....	65
17	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีสถานภาพ โสดและสมรส โดยรวมและรายด้าน.....	66
18	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีประสพ การณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป โดยรวมและรายด้าน.....	67
19	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีตำแหน่ง ระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน โดยรวมและรายด้าน.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีจำนวน ครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง และเข้าอบรม 3 ครั้งขึ้นไป โดยรวมและรายด้าน.....	69
21 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตามทัศนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม.....	70

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าขององค์การในการที่จะสนับสนุนและส่งเสริมการบริหารงานใด ๆ ให้กับองค์การ เพื่อที่องค์การจะได้ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจให้สมกับวัตถุประสงค์ของภารกิจใด ๆ ที่ตั้งไว้

ในทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด ทรัพยากรที่สำคัญที่สุด คือ ทรัพยากรมนุษย์ Alfred Marshall นักเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงของโลกได้กล่าวไว้ว่า “ในบรรดาทุนต่าง ๆ ที่มีอยู่ทั้งหมดนั้น ทุนมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุด” (วรพิทย์ มีมาก.2529 : 1)

พยอม วงศ์สารศรี ได้สนับสนุนเกี่ยวกับความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ไว้สอดคล้องกันด้วย โดยให้ความหมายว่า

“การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาข้าราชการให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์การเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์การที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถสร้างคุณภาพให้แก่องค์การอย่างมหาศาล การทำงานในองค์การจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำเนินชีวิตอยู่ในองค์การ และได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร และเพื่อสมาชิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในด้านการประสานงานกับฝ่าย หรือแผนกต่าง ๆ ในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ องค์การยังต้องทำการฝึกอบรม พัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเหล่านี้มีความรู้ความสามารถทันสมัย ทันต่อสภาพสังคมที่แปรเปลี่ยนไป เช่น ในปัจจุบัน ระบบคอมพิวเตอร์ และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับงานสำนักงาน มีการใช้หุ่นยนต์ และเครื่องจักรต่าง ๆ แทนแรงงานคน งานการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญยิ่งต่อองค์การที่ต้องแสวงหาวิธีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติใหม่ของตน ปลูกฝังแนวความคิดและจิตสำนึกให้มองมนุษย์อย่างมีคุณค่า ที่สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างมหาศาลต่อองค์การทั้งยังต้องตระหนักถึงสภาพทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้า มีการพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่าง ๆ ทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงานและเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก อันเป็นการเพิ่มพูนความจงรักภักดีต่อ

หน่วยงาน ซึ่งผลสุดท้ายที่เกิดขึ้น คือ การเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรนั้น ๆ (พยอม วงศ์สาร ศรี.ม.ป.ป. : 5-7)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นองค์กรต้องมีการพัฒนาดังแต่โครงสร้างและกระบวนการบริหารที่มุ่งเน้นที่จะให้บุคลากรทุกคนมีการเพิ่มปริมาณงาน คุณภาพของความชำนาญงาน และความรู้ ด้วยการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมเฉพาะสายอาชีพให้มากขึ้น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพิ่มพูนสิ่งแปลกใหม่ทั้งทางด้านวิชาการและเทคโนโลยี ตลอดจนกลยุทธ์ทางการตลาดด้วย ซึ่งอาจร่วมอบรมกับหน่วยงานที่จัดขึ้นภายนอกองค์กรหรือภายในองค์กรเองก็ได้ และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมตามสายงานในหน้าที่ต่าง ๆ แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง เกิดความคิดที่ดีต่อองค์กรและหน่วยงาน นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญต่อสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิการที่ดีแก่พนักงานอย่างเป็นระบบด้วยความจริงใจ ก่อให้เกิดขวัญ กำลังใจแก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในทุกหน่วยงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเป็นไปตามประสิทธิผลที่ตั้งใจ (Jakubauskas and Baumel :ix – x)

ความสำคัญของการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พุทธศักราช 2540-2544 ได้เน้นว่าจากการที่กระแสโลกาภิวัตน์ ที่ทำให้โลกไร้พรมแดนและกระแสผลักดันต่าง ๆ ทำให้ไทยต้องแข่งขันกับนานาประเทศ ในด้านต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพื่อให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขันและยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง และมีศักดิ์ศรีในสังคมโลก บนฐานแห่งความเป็นไทย ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนา “คน” และ “คุณภาพของคน” โดยเห็นว่า “คนเป็นเหตุปัจจัยและผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาประเทศ” ประเทศชาติจะเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าได้ เพราะประชากรเป็นผู้ที่มีคุณภาพด้วยเหตุที่แผนพัฒนาฯ นี้มุ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางหรือจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนา โดยมุ่งให้ทุกคนมีการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ และมีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศทุก ๆ ด้านอย่างเต็มที่

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับก่อน ๆ ได้มุ่งพัฒนาประเทศมาโดยตลอด ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอย่างก้าวกระโดดเกิดความก้าวหน้าทั้งทางด้านเทคโนโลยี และระบบโทรคมนาคมที่ทันสมัยอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง รวดเร็วฉับไวจากซีกโลกหนึ่งไปสู่ซีกโลกหนึ่งภายในไม่กี่นาที แต่บุคลากรไทยที่มีศักยภาพสูงพร้อมที่จะเข้าปฏิบัติงานได้ทันทีมีจำนวนจำกัด องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจึงต้องเร่งฝึกอบรมพนักงานไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน และการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานและรายละเอียดของงานไว้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ สามารถแข่งขันในตลาดได้และประหยัดทรัพยากร การฝึก

อบรมจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องสอดคล้องกับระบบการบริหารด้วย จึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งเอาไว้

การฝึกอบรม เป็นวิธีการช่วยให้เกิดการเรียนรู้กันได้รวดเร็ว สามารถศึกษาหลักการ เทคนิค และวิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ได้รวดเร็ว สามารถนำไปปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ทันที ช่วยให้เอกัตบุคคลมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปทางบวกหลังจากการฝึกอบรม สามารถสร้างสรรค์ความคิดใหม่ของตนเองที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน กล้าแสดงออกอย่างมีเหตุผล ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นมากขึ้น วิเคราะห์ปัญหาเป็นและถูกต้องแม่นยำขึ้น สามารถวิเคราะห์เหตุการณ์ต่าง ๆ ในทุกด้านเพื่อนำมาพยากรณ์ตลาด สิ่งแวดล้อม แนวโน้มด้านเทคโนโลยีในอนาคต และพลังงานทางสังคมที่จะมีผลกระทบต่องานในหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ดีขึ้นและถูกต้องแม่นยำด้วย เกิดแนวคิดที่เปลี่ยนไปในทางที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและองค์กร ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ โดยการนำหลักการที่ฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานหลังจากที่ได้ผ่านกระบวนการฝึกอบรมในโครงการต่างๆ แล้ว (ชาญชัย อาจินสมาจาร.2538 : 18)

การบริหารองค์การที่ดีต้องควบคู่กับการฝึกอบรม การฝึกอบรมที่ดีต้องควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบองค์การและการบริหารที่สอดคล้องกับการฝึกอบรม จึงจะบังเกิดประสิทธิผลได้ การฝึกอบรมจึงนับเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญยิ่งในการบริหารองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในผลผลิต หรือบริการ เป็นปัจจัยหนึ่งในการลดต้นทุน และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างประหยัด ก่อให้เกิดกำไรต่อองค์การ บรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การได้กำหนดไว้

บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นองค์การธุรกิจที่ผลิตและจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนางานและปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทรัพยากรเหล่านี้ได้รับการคัดเลือกเข้ามาเป็นพนักงานในระดับต่าง ๆ นับตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงไปจนถึงพนักงานปฏิบัติงานในระดับล่าง พนักงานเหล่านี้เมื่อได้รับการคัดเลือกและบรรจุในตำแหน่งต่าง ๆ ของบริษัทแล้วยังได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

จากสภาพปัจจุบันดังกล่าวและจากการที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรดังกล่าวมาหลายปี เคยเข้ารับการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ ตามโครงการที่บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ดำเนินการ ทำให้เห็นรูปแบบ เทคนิค วิธีการฝึกอบรม ตลอดจนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหลาย ๆ ด้าน แตกต่างกันไป ปัจจุบันส่วนงานพัฒนาและฝึกอบรมได้ดำเนินการจัดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาผู้บริหารและพนักงานโดยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ หลากหลายแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

10. 18. 1946 46. 8. 1946

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ตามตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม

3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด อันจะส่งผลให้การดำเนินการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

2. ผลที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3. ผลที่ได้จากการวิจัยเป็นข้อมูลในการพัฒนาตนเอง ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ผ่านการอบรมในระดับปฏิบัติการ จำนวน 338 คน และพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 122 คน ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ

2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 199 คน ได้มาโดยใช้วิธีสุ่มด้วยตารางยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 61 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจำแนกร้อยละ 50 ของจำนวนพนักงานระดับหัวหน้างานทั้งหมด

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

3.1.2 อายุ

- 1) 20-25 ปี
- 2) 26-40 ปี
- 3) 41-60 ปี

3.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรีขึ้นไป

3.1.4 สถานภาพ

- 1) โสด
- 2) แต่งงาน

3.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี
- 2) 5 ปีขึ้นไป

3.1.6 ตำแหน่ง

- 1) พนักงานระดับปฏิบัติการ
- 2) พนักงานระดับหัวหน้างาน

3.1.7 จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม

- 1) น้อยกว่า 3 ครั้ง
- 2) 3 ครั้งขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

- 3.2.1 ด้านการบริหารการฝึกอบรม
- 3.2.2 ด้านการประสานงาน
- 3.2.3 ด้านวิทยากร
- 3.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่มีการวางแผนอย่างเป็นระเบียบ แบบแผน เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ การสร้างทักษะทำให้เกิดการเรียนรู้ เป็นระบบที่มุ่งเน้นในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเฉพาะไปในทิศทางที่พึงประสงค์ โดยที่ทิศทางนั้นจะต้องมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ส่วนพัฒนาและฝึกอบรม หมายถึง หน่วยงานหนึ่งในบริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ซึ่งทำหน้าที่ในการดำเนินการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในองค์การ

3. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่ในการดำเนินการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในองค์การ

4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง บุคคลผู้ที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนดของการฝึกอบรม หรือบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากหน่วยงานให้เข้าร่วมการฝึกอบรม

4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ใช้แรงงานเป็นส่วนใหญ่ หรือ พนักงานทั่วไปที่ประจำในสำนักงาน และเคยเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี

4.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแล มอบหมายงาน และติดตามงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเคยเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนพัฒนาและฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการจัดฝึกอบรมทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านการบริหารการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการวางแผน บริหารโครงการฝึกอบรม การจัดหลักสูตร การคัดเลือกบุคลากร การจัดสรรงบประมาณ การจัดระบบการติดต่อประสานงาน รวมทั้งการติดตามประเมินผล และการจัดทำรายงานการฝึกอบรมเพื่อการเผยแพร่

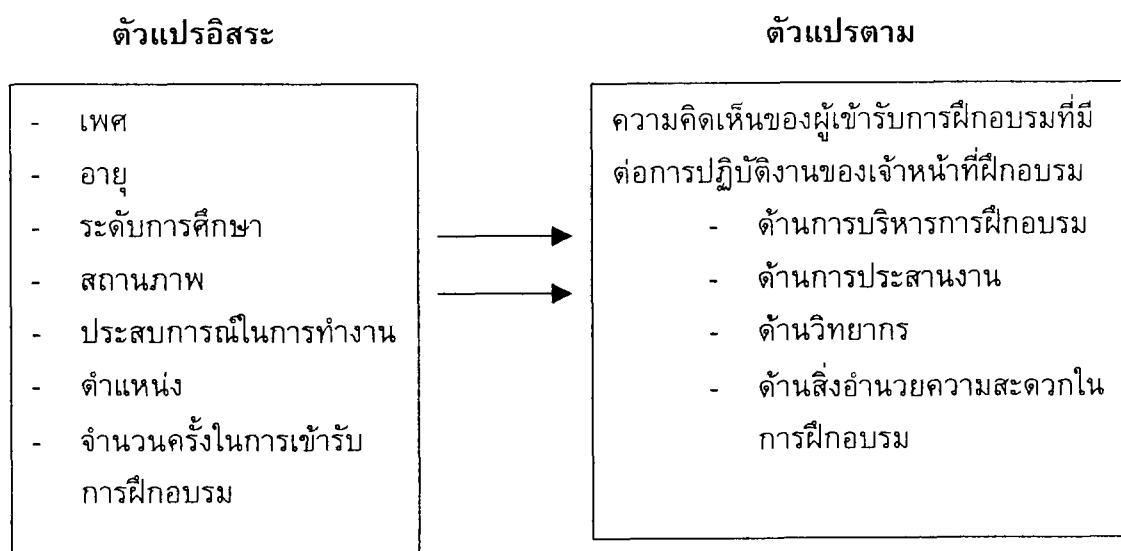
5.2 ด้านการประสานงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการติดต่อสื่อสาร การบริการ การอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการจัดกิจกรรม

เพื่อสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมให้เกิดความเป็นมิตรกันเอง ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยมุ่งหวังให้การดำเนินการฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์

5.3 ด้านวิทยากร หมายถึง ความรู้สึกรู้สีกคิดที่มีต่อบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรในการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอด ช่วยเหลือและบริการความรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากเนื้อหาวิชาที่รับผิดชอบว่ามีความถูกต้องและเหมาะสมตามหลักวิชาการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ อย่างเป็นระบบ

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกรู้สีกคิดที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ การจัดระบบบริการเกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม สถานที่ สื่อ เอกสาร อุปกรณ์และโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานของการศึกษาวิจัย

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน

4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน
5. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน
6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน
7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดประเด็นในการนำเสนอต่อไปนี้คือ

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
 - 1.1 ความหมายของการฝึกอบรม
 - 1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
 - 1.3 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
 - 1.4 ประเภทของการฝึกอบรม
 - 1.5 แนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
2. บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
3. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรม

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์.2529 : 1-5) มีดังต่อไปนี้

คำว่า "ฝึกอบรม" ถ้าวิเคราะห์ความหมายตามคำศัพท์ ซึ่งประกอบด้วยคำ 3 คำ คือ ฝึก + อบ + รม คำว่า ฝึก หมายถึงการทำให้เกิดความเชี่ยวชาญ มีทักษะ ส่วนคำว่า อบ และ รม ล้วนแล้วแต่หมายถึง วิธีการทำให้ "สุข" อย่างไรจึงจะเรียกว่า "สุข" ถ้าเป็นอาหาร อากาศ สุข หมายถึง อากาศของอาหารที่พร้อมจะนำมารับประทานได้อย่างถูกต้องถูกอนามัย เกิดประโยชน์ต่อผู้รับประทาน ถ้าเป็นคน "สุข" คงจะหมายถึง การที่บุคคลผู้นั้นพ้นสภาพจากการเป็นคนดิบ คือ เป็นผู้ที่ไม่รู้จริง ทำได้จริง ไม่ใช่ครึ่ง ๆ กลาง ๆ และเมื่อนำบุคคลผู้นั้นมาทำงานย่อมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

การตีความหมายโดยจำแนกคำข้างต้น เป็นความเห็นส่วนหนึ่งซึ่งวิเคราะห์คำทางนิรุกติศาสตร์หากจะจำแนกความหมายของคำอีกแบบหนึ่งแล้ว พอจะแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ คำว่า "ฝึก" ซึ่งหมายถึงการฝึกหัด และอบรม ซึ่งหมายถึงการสอน ดังนั้น เราจะเห็นคำคำนี้มีความหมายครอบคลุมไปถึงการสอนที่มีได้มุ่งแต่จะศึกษาจากตำราอย่างเดียว หรือมิได้มุ่งศึกษาจากทฤษฎี หรือพิสูจน์ทฤษฎีใด ทฤษฎีหนึ่งเท่านั้น แต่มีความมุ่งหวังที่จะศึกษาและทดลองฝึกหัดควบคู่กันไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการศึกษาที่ว่า การศึกษาที่ดีนั้นต้องเรียนควบคู่กับการลงมือปฏิบัติ จึงจะทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจถ่องแท้ จดจำได้นาน สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ในอาชีพต่อไป

ดังนั้น “การฝึกอบรม” คือ การทำให้บุคคลมีความรู้ความเชี่ยวชาญที่แท้จริง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเห็นได้ว่าผู้ที่บัญญัติศัพท์ “ฝึกอบรม” ขึ้นมาใช้นั้น ใช้คำได้อย่างลึกซึ้ง ถึงแม้ว่าจะเป็นคำง่าย ๆ เพราะในกระบวนการฝึกอบรมทั้งหลายใด ๆ ก็ตาม ล้วนแล้วแต่กระทำเพื่อเหตุผลดังความหมายข้างต้นทั้งนั้น อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ยังมีผู้เข้าใจไขว่เขวอยู่มากมายทั้งผู้อบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และบุคคลทั่วไป ทั้งนี้เพราะแนวทางในการปฏิบัติที่กระทำของการอบรม ทำให้ความเข้าใจความหมายของการฝึกอบรมไขว่เขวไปตามนั้น

แนวปฏิบัติของการฝึกอบรมได้พัฒนามาเป็นลำดับดังนี้ กล่าวคือระยะแรกการฝึกอบรมเกิดขึ้นเนื่องจากสถานศึกษาอย่างเป็นทางการยังไม่แพร่หลายเหมือนในปัจจุบัน ผู้ใดต้องการที่จะให้ลูกหลานของตนประกอบอาชีพใดในอนาคตจะนำไปฝึกไว้กับผู้มีอาชีพนั้น ซึ่งมีความรู้ความชำนาญพอที่จะสั่งสอนถ่ายทอดให้ได้ เด็กจะเรียนรู้ไปโดยวิธีปฏิบัติตามที่ตัวครู หรือผู้ฝึกจะสั่งให้ทำ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับ การลองผิดลองถูก และการช่างสังเกตของผู้เรียนเอง ผู้ใดมีความขยันหมั่นเพียร มีความอดทนมากก็จะได้รับความรู้มาก ลักษณะเช่นนี้เห็นชัดในสมัยก่อนรัชกาลที่ 5 ซึ่งยังไม่ได้รับการจัดฝึกอบรมอย่างมีระเบียบแบบแผนนัก เช่น การเป็นเสมียนฝึกหัดก่อนเข้ารับราชการ การฝึกหัดเป็นช่างทอง ช่างแกะสลัก และช่างถม เป็นต้น เหล่านี้ผู้เข้าไปฝึกหัดงานจะต้องใช้เวลานานพอสมควรกว่าจะมีความชัดเจน สามารถออกไปทำงานประกอบอาชีพโดยลำพังตนเองได้ จากสภาพการฝึกอบรมเช่นนี้ทำให้ความเข้าใจในความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นการสอนให้บุคคลหนึ่งบุคคลใด “ทำตามหรือเลียนแบบ” ถือการฝึกฝนด้วยการปฏิบัติเป็นสำคัญ

ในปัจจุบันการฝึกอบรมแบบนี้ยังคงปฏิบัติกันอยู่ เช่น เด็กที่ช่วยงานอยู่ตามอู่ซ่อมรถยนต์ เด็กเหล่านี้ได้รับความรู้ความชำนาญ จนกระทั่งบางทีอาจดีกว่าเด็กที่จบจากสถาบันการศึกษาที่สอนทางด้านนี้เสียอีก

ต่อมาในระยะที่สอง สังคมมีการขยายตัวทางด้านการศึกษามากขึ้น จนกระทั่งคนทำงานแต่ยังคงมีตำแหน่งงานอีกมากที่ผู้ที่ผ่านการศึกษามัธยมศึกษาไม่ยอมทำ ถือว่าตนไม่ควรจะทำงานในตำแหน่งนั้น ในปีหนึ่ง ๆ มีจำนวนมากมาย จนมีผู้กล่าวว่าผลผลิตออกมาเกินความต้องการ แต่ยังคงปรากฏว่ามีความขาดแคลนครูอยู่เสมอ โดยเฉพาะในต่างจังหวัดและชนบทที่ห่างไกล ทั้งนี้เพราะบางคนมีความคิดว่าความรู้ที่ตนเองได้ร่ำเรียนมามีมากมาย จะต้องสอนในชั้นสูง ๆ การที่ต้องสอนในโรงเรียนประถมถือเป็นความต่ำต้อยน่าอับอาย แต่โรงเรียนเหล่านี้จำเป็นต้องมีครูเพื่อทำการสอนเด็ก จึงต้องรับบุคคลต่ำกว่าที่กำหนดไว้มาฝึกให้ทำการสอนและเพิ่มพูนความรู้ที่สำคัญบางเรื่องให้

เพราะฉะนั้น การฝึกอบรมในความรู้สึกของคนทั่วไปในระยะนี้คือ “การนำคนที่ด้อยการศึกษามาทำการสอน” และถือว่าบุคคลใดที่ผ่านการศึกษามาแล้วจะได้รับการยกเว้นไม่ต้องเข้ารับการอบรมแต่ประการใดดังนั้นผู้ถูกคัดเลือกเข้ารับการฝึกอบรมจึงมีความรู้สึกคล้ายถูกลงโทษ

มีปมด้อย เพราะตนขาดการศึกษา สำหรับผู้สอนถือว่าใครที่ผ่านการศึกษาในระดับสูงมาแล้ว ย่อมเป็นผู้สอนได้ การฝึกอบรมจึงมีลักษณะเป็นการบังคับ พยายามที่จะเข้าครอบงำความคิดของผู้เข้ารับการอบรมแทนที่จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง

แนวความคิดต่อการฝึกอบรมเช่นนี้ ยังคงมีอยู่ตามหน่วยฝึกอบรมบางแหล่งของทางราชการในปัจจุบัน ซึ่งเป็นอันตรายต่อการฝึกอบรมมาก เพราะการฝึกอบรมจะไม่ได้ผลเท่าใดเลย

ในระยะที่สาม มีการแยกความหมายของการฝึกอบรมกับการศึกษาออกจากกันโดยชัดเจน ถือว่าการฝึกอบรมและการศึกษามีเป้าหมายที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าในแนวทางการปฏิบัติจะมีอะไรที่คล้ายกันมากก็ตาม มีการให้ความสำคัญในการฝึกอบรมมากขึ้นโดยเชื่อว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นต่อทุกคน เพราะเป็นวิธีการพัฒนาบุคคลแบบหนึ่งเพื่อผลของควมมีประสิทธิภาพต่อหน่วยงานที่บุคคลนั้นมาประจำอยู่ ดังนั้นไม่ว่าบุคคลใดจะจบการศึกษามาสูงหรือต่ำก็ตาม ยังมีความจำเป็นที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมอยู่ดี ทั้งนี้เพราะการศึกษาที่เขาได้รับมานั้นเป็นการได้ความรู้ แนวความคิดทฤษฎีอย่างกว้าง ๆ ซึ่งจะเป็นเครื่องช่วยให้เลือกอาชีพได้ และส่วนมากเป็นความรู้พื้นฐานที่จะทำให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข เมื่อบุคคลนั้นเข้ามาอยู่ในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เขาจะต้องนำความรู้เหล่านั้นมาปรับให้ได้ผลดี ซึ่งเขาอาจต้องลองผิดลองถูก ต้องใช้เวลาไม่น้อยทีเดียว ถ้ามองในแง่ผลผลิตของงานย่อมจะได้น้อยกว่าที่ควรจะเป็น ดังนั้นจึงคิดว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการแก้ปัญหาดังกล่าวที่จะทำให้มีการพัฒนา ความรู้ความสามารถจากเดิม เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติได้ตรงเป้าหมายในเวลาที่รวดเร็วกว่าการพัฒนาด้วยตนเอง

การฝึกอบรมควรกระทำควบคู่ไปกับการทำงานของบุคคล เพราะถือเป็นเครื่องมือในการบริหารงานอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับคุณภาพของบุคคล ในหน่วยงานหลายแห่งให้ความสำคัญในการฝึกอบรม ถึงตั้งหน่วยฝึกอบรมขึ้นโดยเฉพาะ ให้ทำหน้าที่ฝึกอบรมแก่คนในองค์กรและมีแนวโน้มว่าการฝึกอบรมจะพัฒนาต่อไปอีกเรื่อย ๆ เพื่อเป็นวิธีทางหนึ่งในการพัฒนาบุคคลที่มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานในปัจจุบันได้ อีกทั้งเป็นการเตรียมพร้อมเพื่องานในอนาคตด้วย

ในปัจจุบันการฝึกอบรมได้พัฒนาขึ้นมาจนกลายเป็นสาขาวิชาหนึ่ง ซึ่งมีกระบวนวิชาที่ต้องค้นหาเพื่อความสมบูรณ์และมีแบบแผนเฉพาะตัว จนกระทั่งสถาบันบางแห่งยึดการฝึกอบรมเป็นอาชีพเลยทีเดียว

ในการบริหารการศึกษา การฝึกอบรมถือว่าการบริหารทางด้านการศึกษสาขาหนึ่งที่ควรจะทำควบคู่ไปกับการจัดการศึกษา โดยมุ่งที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวบุคลากร ซึ่งส่วนใหญ่คือครูเป็นสำคัญ และถือเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำตลอดเวลาเพราะการศึกษาเป็นสิ่งที่มีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอไม่หยุดนิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทาง

ด้านวิทยาการ วิธีการ แนวความคิดใหม่ ๆ และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเกิดขึ้นอยู่เสมอ เนื่องจากการแปรเปลี่ยนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ รวมทั้งการเมืองด้วย

ดังนั้นนวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาจะต้องถูกนำมาใช้อยู่เสมอโดยให้สอดคล้องกับความแปรเปลี่ยนเหล่านี้ เพื่อให้ระบบการศึกษาได้ก้าวไปข้างหน้าโดยไม่หยุดยั้ง แต่ปัญหาอยู่ที่ว่าอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถเกิดทักษะความชำนาญและทัศนคติที่ดี ยินดีและเต็มใจที่จะยอมรับสิ่งเหล่านี้มาใช้อย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ วิธีการหนึ่งคือการฝึกอบรมนั่นเอง เพราะการที่จะปล่อยให้เขาไปค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองย่อมเป็นไปได้ยาก เพราะแต่ละคนมีภาระอันหนักอึ้งอยู่แล้ว และอาจต้องเสียเวลามากไม่ทันการ การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่สามารถสร้างพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ตรงเป้าหมายและทันทีทันใด

อย่างไรก็ดี ถ้าพิจารณาการฝึกอบรมในแง่ของระบบแล้ว การฝึกอบรมเป็นระบบหนึ่งที่จะต้องมีการมีปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการเพื่อให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย แต่เป็นระบบรองระบบหนึ่งในระบบใหญ่ของระบบการบริหารงาน ดังนั้น ถึงแม้ว่าโดยลำพังระบบการฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จ ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ตามเป้าหมายของหลักสูตรการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ยังถือเป็นความสำเร็จที่สมบูรณ์ไม่ได้ทีเดียว ถ้าระบบการบริหารไม่เอื้ออำนวยให้นำผลของการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการบริหารงานบุคคลอย่างหนึ่ง ที่สามารถช่วยให้องค์กรเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จในการบริหาร ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติของบุคคลเหล่านั้น ถือเป็นการบริการอย่างหนึ่งที่กระทำเพื่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันวิทยาการต่าง ๆ เจริญรุดหน้าอยู่เรื่อย ๆ ถ้าบุคคลใดหยุดอยู่กับที่ ไม่พยายามขวนขวายหาความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ และพัฒนาทัศนคติเต็มย้อมเท่ากับการเดินถอยหลังอยู่ทุกขณะ ดังนั้นวิธีที่จะช่วยให้บุคคลเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อมุ่งสู่ประโยชน์ของหน่วยงานโดยรวมก็คือ การฝึกอบรมนั่นเอง (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์.2529 : 7-13)

การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคคลซึ่งมีวิธีการเฉพาะ แต่ก่อนอื่นควรได้ทำความเข้าใจกับความหมายของการฝึกอบรมโดยแท้จริงเสียก่อน มีนักวิชาการและผู้รู้ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังต่อไปนี้

สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524 : 1) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า "การฝึกอบรมเป็นการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจ และความชำนาญให้แก่บุคคลในองค์กร จนสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและเจตคติในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน"

กริช อัมโภชน (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์.2529 : 6-7 ; อ้างอิงจาก กริช อัมโภชน. ม.ป.ป.) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติอันเหมาะสม และเกิดความชำนาญในเรื่องหนึ่งจนกระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อันจะทำให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่”

ฟลิปโป (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์.2529 : 7 ; อ้างอิงจาก Flippo. 1966) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น”

ภิญโญ สาทร (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์.2529 : 7 ; อ้างอิงจาก ภิญโญ สาทร.2517 : 422) กล่าวว่า “การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ”

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2529 : 7) กล่าวว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น”

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2531 : 2) กล่าวว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุด โดยมีเป้าหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และเกศินี หงส์นันท์ (2536 : 2) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า “การฝึกอบรม คือ กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงานและทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน”

โสภณ ภูเก้าล้วน (2536 : 2) กล่าวว่า “การฝึกอบรม เป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการพยายามใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้มีค่าต่อองค์กรมากที่สุด”

โกลด์เบิร์ก (โสภณ ภูเก้าล้วน.2536 : 3 ; อ้างอิงจาก Goldberg. 1969) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า “การจัดกิจกรรมการฝึกอบรม หมายถึงรวมถึงการเตรียมการด้านการเงินและตัวบุคคลที่เกี่ยวข้อง การจัดระบบงานและระบบการประสานงาน การจัดแบ่งความรับผิดชอบและสายงานการติดต่อสื่อสาร พร้อมทั้งการกำหนดระเบียบวิธีการและกระบวนการในอันที่จะให้สามารถดำเนินการฝึกอบรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้”

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้น มีลักษณะเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์การ โดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดี เป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง ซึ่งการกระทำทั้งหมดมุ่งเปลี่ยนพฤติกรรม 3 ด้าน คือ เพิ่มพูนความรู้ เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบัน ก่อให้เกิด

ความจำเป็นที่ทุกคนต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิผลขึ้น เพิ่มพูนทักษะ หรือความชำนาญ เพื่อบรรเทาการสูญเสียอันเกิดจากการทำงานโดยขาดทักษะและประสบการณ์ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติเพื่อให้เกิดความคิดอ่านใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลงความเชื่อเก่า ๆ ที่ล้าสมัยและเสื่อมถอย เพื่อให้เกิดทัศนคติใหม่ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนานิสัยหรือพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกแบบแผนยิ่งขึ้น นอกจากนี้การฝึกอบรมยังเป็นการกระบวนกรที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถ ประสิทธิภาพของบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานเป็นสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539 : 15) การฝึกอบรมไม่ว่าจะกระทำด้วยวิธีการใดหรือรูปแบบใดก็ตาม ย่อมมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานฝึกอบรมเฉพาะเจาะจงลงไปในแต่ละโครงการ แต่วัตถุประสงค์โดยรวม ๆ ย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ 6 ประการดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต
2. เพื่อฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบบริหารด้านปฏิบัติการ ซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการสร้างขึ้นมา อันจะทำให้สามารถลงมือปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อมีเครื่องมือพร้อม
3. เพื่อสนองต่อความยากของงาน และการเปลี่ยนแปลงความต้องการของงาน
4. เพื่อให้ทราบนโยบาย หน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้เข้าใจถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ
5. เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการใช้ความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการอบรม เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมให้กว้างขวางและทันเหตุการณ์
6. เพื่อให้มีทัศนคติและขวัญกำลังใจที่ดี เกิดความเชื่อมั่นในตนเองที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง

วัตถุประสงค์ดังกล่าวจะสมบูรณ์และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ หากว่าวัตถุประสงค์นั้นเกิดขึ้นมาจากความต้องการอันแท้จริง โดยอาศัยความสัมพันธ์กันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์การกับวัตถุประสงค์ของผู้อยู่ในหน่วยงานเป็นประการแรก และประการสำคัญ นอกจากนั้นรวมถึงเจาหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรม เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรมด้วย

1.3 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

วิจิตร อวทะกุล (2540 : 41-45) กล่าวว่า ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรมนั้น เป็นที่เห็นเด่นชัดและเป็นที่ประจักษ์กันมาเป็นระยะอันยาวนาน ก็คือ

1. สมองความต้องการกำลังคน (Meeting Manpower Needs) เมื่อเรามีความต้องการ คนที่มีทักษะ (Skills) มีฝีมือ ความชำนาญงานเป็นพิเศษเฉพาะงานให้มีประสิทธิภาพ ก็จำเป็นต้องคัดเลือกผู้สมัครงานที่มีความรู้ความสามารถ มีฝีมือการทำงานเท่านั้น มิใช่การบรรจุใครก็ได้เข้าในตำแหน่งที่ว่างอยู่ และทำงานไปตามสติปัญญาความสามารถ ความรู้ที่มีอยู่ ผู้ที่คัดเลือกเข้ามา เมื่อยังมีความรู้ความสามารถไม่พอ ยังไม่ถึงระดับที่พึงพอใจหรือต้องการเพิ่มทักษะให้สูงขึ้น จึงต้องการฝึกอบรม

2. เป็นการลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นเข้า (Reduce Learning Time) เมื่อการเรียนรู้ การสอน การฝึกหัดปฏิบัติได้ทำอย่างมีระบบและระเบียบ ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดและฝึกอบรม ผู้เรียนย่อมฝึกฝนและเรียนรู้ได้เร็วกว่าเรียนด้วยตนเอง หาวิธีเรียนเองหรือโดยการลองผิดลองถูก ซึ่งเสียเวลาสิ้นเปลือง

3. ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น (Improved Performance) ในการจัดการทำงานผิด ๆ ถูก ๆ หรือทำไปอย่างไม่มีความรู้ความสามารถ หรือมีความสามารถ ฝีมือ นิสัยการทำงานต่ำ โดยวิธีการฝึกอบรมจะช่วยสอนและฝึกให้เขาเหล่านั้นได้พัฒนา ความสามารถและฝีมือให้สูงขึ้นรวมทั้งผู้ที่ทำงานอยู่แล้ว หากต้องการปรับปรุงฝีมือเทคนิคการทำงานให้สูงขึ้นก็เข้าร่วมได้

4. ลดความสิ้นเปลือง (Reduce Wastage) การทำงานไม่เป็น ไม่เรียบร้อย ชักช้า ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองวัสดุ แรงงาน เสียเวลา เสียโอกาส นับว่าเป็นค่าใช้จ่ายอันมหาศาลที่ต้องสูญเสียไป ตรงกันข้ามถ้าพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม มีความสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว จะตัดรายจ่ายสิ้นเปลืองนี้ออกไปกลายเป็นกำไร องค์การหน่วยงานจึงจะต้องดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดไปอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายดังกล่าว ลดต้นทุนการผลิต ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้า

5. ลดการขาดงาน (Less Absenteeism) สาเหตุที่ทำให้คนงานอยู่กับบ้านโดยเฉพาะผู้เข้าทำงานใหม่ เนื่องจากเกิดความอึดอัดใจ ทำงานไม่ได้ ไม่รู้ว่าจะทำอะไรดีจึงจะไม่ถูกตำหนิว่ากล่าวจากนายจ้างเนื่องจากไม่ได้รับการสอน บอกกล่าว แนะนำให้ความรู้ในการที่จะทำงานนั้น ๆ จึงจะมีความรู้สึกที่ไม่อยากไปทำงาน ที่ทำงานไม่มีความสุขเท่าที่บ้าน ถ้ามีโอกาสขาดงาน ลางานได้ก็จะทำ

6. ลดอุบัติเหตุ (Fewer Accidents) อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับคนงานที่ไม่ได้ฝึกอบรมจะสูงเป็น 3-4 เท่าของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพชีวิตและความปลอดภัยจึงระบุชัดถึงความรับผิดชอบของหน่วยงาน โรงงานที่จะต้องจัดการฝึกอบรมให้คนงาน องค์การเองก็จะได้ประโยชน์ เนื่องจากคนงานขาดงานน้อย เพราะการหมุนเวียนเข้าออกและอุบัติเหตุลดลง

7. ลดการออกของพนักงาน (Reduce Labour Turnover) แม้ว่าในข้อนี้จะไม่สามารรถแสดงให้เห็นได้ชัดเจน แต่จากการวิจัย พบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วจะมีการลาออกน้อยกว่าพวกที่มีได้ฝึกอบรมเท่าตัว และองค์การใดที่จัดการฝึกอบรมมักเป็นองค์การที่ได้จัดการบริหารบุคคลอย่างมีระบบและระเบียบ และมีนโยบายที่ทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกมั่นคง และก้าวหน้าด้วย การสร้างบรรยากาศการทำงาน หล่อหลอมทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม จะทำให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายใจให้แก่หน้าที่ของตน

8. เพื่อประโยชน์แก่พนักงานผู้รับการอบรมเอง (Benefits to Employee) ฝีมือการทำงานของพนักงานที่สูงขึ้น ย่อมเป็นที่ต้องการของตลาดการทำงานทำให้เป็นผู้นำทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน พนักงานที่ได้ผ่านการฝึกปรือมาเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมจะได้รับค่าจ้างที่สูงกว่า เลือกว่าหน่วยงานได้มากกว่า มีผู้ต้องการตัวมากกว่า รายได้ดีขึ้น ครอบครัวสบายขึ้น การทำงานมีใจ ภาคภูมิใจ รักงานมากขึ้น

จริงอยู่ แม้การฝึกอบรมจะเป็นการสิ้นเปลืองเงินเป็นจำนวนมาก บริษัทเล็ก ๆ มักจะไม่ มีทุนรอนพอที่จะทำ แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทหน่วยงานที่ฉลาดมักจะคิดว่าการฝึกอบรมเป็นการลงทุนระยะยาว เพื่อผลกำไรในบั้นปลายที่จะเห็นได้อย่างชัดเจน นั้นหมายถึง การคอยด้วยความเชื่อมั่น และศรัทธาในการฝึกอบรม แต่เหนือสิ่งอื่นใดคือต้องการ นักฝึกอบรมที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติดำเนินการฝึกอบรม และด้วยวิทยาการและเทคโนโลยีการฝึกอบรมที่ทันสมัย จึงจะทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การจัดการฝึกอบรม ถ้าจัดอย่างผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรม จัดอย่างนักฝึกอบรมแล้ว จะให้ผลแตกต่างกว่าผู้ที่เพียงแต่จัดให้มีการฝึกอบรม โดยมีเคยได้ศึกษาฝึกฝนปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมมาก่อน

9. ใช้วิธีการฝึกอบรมที่ถูกวิธี การจะช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจ มีประสิทธิภาพ ผลงาน ผลผลิต มีคุณภาพสูงขึ้น ความผิดพลาดน้อยลง

10. ความสัมพันธ์กับลูกค้า บริการดีขึ้น การบ่น การต่อว่าต่อขานร้องทุกข์ของลูกค้าจะน้อยลง เพราะเป็นผลมาจากการที่พนักงานทำงานดี ผลงานดี ผลผลิตดี เป็นการสร้างความนิยมให้แก่หน่วยงานบริษัทไปในตัว

11. ลดความสิ้นเปลือง ลดค่าใช้จ่ายที่จะสูญเสียอย่างอื่น เช่น วัสดุ หรือโอกาส ซึ่งหาได้ยาก ในภาวะที่ต้องแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ การแก้ไขงานที่ผิดพลาดน้อยลง ไม่เสียเวลา

12. ประหยัดเงินที่จะรั่วไหลได้มาก เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องมือ วัสดุ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยลดลง แต่กำไรเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะสูญเสียอย่างอื่นลดลงอย่างมาก

13. ขจัดปัญหาในการที่ต้องหาจ้างคนงานที่มีฝีมือดีมาทำงาน ในบางช่วงระยะเวลาซึ่งหาคนยากและเงินเดือนสูง แต่การฝึกอบรมจะช่วยสร้างดาวรุ่ง ให้คนในหน่วยงานเชี่ยวชาญ และมีฝีมือสูงขึ้นในตัว เป็นการเร่งและส่งเสริมประสิทธิภาพ ขวัญและกำลังใจที่ดีกว่า

14. การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมงานนิเทศ (Supervision) ให้บรรลุผลเป็นการประสานงานกับเจ้าหน้าที่นิเทศ (Supervisors) หรือหัวหน้างานเป็นการแก้ปัญหาที่แท้จริงและได้ผลกว่าเป็นการปรับปรุง บริหาร ระบบโครงสร้าง และกระบวนการทำงาน ช่วยให้พนักงานเข้าใจจุดประสงค์ นโยบาย การดำเนินงาน กฎ ระเบียบของหน่วยงาน เป็นการสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงานองค์กร

15. ช่วยให้หน่วยงานได้ปรับตัวดีขึ้น ให้เข้ากับการผันแปรทางเศรษฐกิจและการค้าใหม่ เทคโนโลยีปัจจุบันและที่จะมีมาในอนาคต สามารถใช้โอกาสและสิ่งอื่น ๆ ที่ควรใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ดีกว่า เช่น คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขงานจากพนักงานในการปรับปรุงแผนก โรงงาน ธุรกิจ การบริหารงานที่มีปัญหาอยู่

ดังนั้น ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม พอจะสรุปได้ว่า การฝึกอบรมทำให้บุคคลในหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสม เพื่อปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน รู้สึกว่าตนมีความหมาย มีความสำคัญต่อหน่วยงานและต่อสังคม

1.4 ประเภทของการฝึกอบรม

นักวิชาการได้จัดจำแนกประเภทของการฝึกอบรมไว้หลายแบบด้วยกัน แล้วแต่จะยึดสิ่งใดเป็นหลักในการจำแนก เช่น ใช้ลักษณะการทำงานเป็นหลัก ใช้รูปแบบของการจัดการฝึกอบรมเป็นหลัก และใช้ระดับของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก เป็นต้น เมื่อพิจารณาโดยรวม ๆ แล้ว อาจจำแนกประเภทของการฝึกอบรมได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภท คือ การฝึกอบรมก่อนประจำการ การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ มีลักษณะเป็นการศึกษาหาความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จำนวนหนึ่งแล้ว จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ ความชำนาญ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่องานในหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว จึงบรรจุให้เข้าปฏิบัติหน้าที่อีกทีหนึ่ง จุดประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้คือต้องการฝึกฝนผู้ที่จะเข้าปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์มากพอสมควรเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกงาน สอนงานในขณะปฏิบัติงาน และทำให้ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ลดน้อยลง ช่วยลดปัญหาและข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ตลอดจนงบประมาณต่าง ๆ ได้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับฝึกอบรมข้าราชการหรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อแรกเข้า โดยจะเป็นการเข้าใหม่ บรรจุใหม่ โยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ จุดประสงค์หลักของการปฐมนิเทศมีดังนี้

2.1 เพื่อให้พนักงานใหม่ได้ทราบถึง แนวนโยบาย และหน้าที่ของหน่วยงาน โดยละเอียด

2.2 เพื่อให้เข้าใจกฎ ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับและวิธีปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3 เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานในหน่วยงานนั้น และเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบของตน

2.4 เพื่อให้พนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

2.5 เพื่อส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน

2.6 เพื่อให้ทราบถึงอนาคตและโอกาสก้าวหน้าของตนเอง

3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมผู้เข้ารับราชการหรือทำงานอยู่แล้วในหน่วยงานใดก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เพื่อให้ นำความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าใน อาชีพการงาน เกิดขวัญ กำลังใจ และมีความมั่นใจในอาชีพของตนยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งประโยชน์ ใหญ่ คือ ความสำเร็จขององค์การ ดังนั้น การฝึกอบรมเกิดขึ้นก็เนื่องจากว่าคนเป็นทรัพยากรอัน เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรงานทุกประเภทให้เจริญก้าวหน้าได้นั่นเอง การฝึกอบรม ประเภทนี้จะพบได้ในรูปแบบต่าง ๆ กันดังนี้

3.1 การฝึกอบรมในงาน เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบมีได้เป็นทางการหรือมีหลักสูตร พิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลองปฏิบัติ หากมีปัญหาหรือข้อติดขัดประการใด ผู้ปฏิบัตินั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานต้องคอยสอดส่อง ดูแล ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อหาข้อบกพร่องและชี้แจงสอนแนะให้ผู้รับการอบรม เข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องได้ผลเต็มที่

3.2 การฝึกอบรมนอกงาน เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไป โดย ให้ผู้เข้ารับการอบรมและจากงานไปชั่วคราว เพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ต้องเป็นกังวล เรื่องภาระในงานหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ การฝึกอบรมอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น การสัมมนา การ ประชุมเชิงปฏิบัติการ และการเปิดหลักสูตรระยะสั้น เป็นต้น ทั้งนี้เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรม อาจเป็นการเสริมความรู้ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น หรืออาจจะเป็นเนื้อหาความรู้ที่เตรียม ไว้เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้

ชาญชัย อาจินสมอาจาร (2535 : 25) สรุปไว้ว่า การฝึกอบรมสามารถแบ่งเป็นประเภท ใหญ่ ๆ ได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ หมายถึง การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานในสถานที่ใด สถานที่หนึ่ง ได้แก่ การเรียนในโรงเรียน การศึกษาในวิทยาลัย มหาวิทยาลัย และสถานศึกษา

ต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และเจตคติที่จะออกไปประกอบอาชีพได้ เมื่อเรียนสำเร็จตามหลักสูตรนั้น ๆ

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ เป็นการฝึกอบรมให้แก่พนักงานบรรจุใหม่ในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานบรรจุใหม่ได้มีความรู้ ความเข้าใจ และคุ้นเคยกับหน่วยงาน รู้จักเพื่อนร่วมงาน และเข้าใจระบบการบริหารงาน ตลอดจนระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อพนักงานจะได้มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น ๆ และมีความอบอุ่นใจในการทำงาน

3. การฝึกอบรมระหว่างประจำการ เป็นการฝึกอบรมแก่พนักงานทุก ๆ ระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับล่าง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่ง ๆ ขึ้นไปให้มีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถทักษะและเจตคติ นอกจากนี้เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ และความสามารถที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการใหม่ ๆ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ตลอดจนความรู้รอบตัวที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดังนั้น ประเภทของการฝึกอบรมพอจะสรุปได้ว่า ประเภทของการฝึกอบรมสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ การฝึกอบรมก่อนประจำการ การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของซูซีย์ สมิทธิไกร (2542 : 7) ที่เสนอว่า การฝึกอบรมภายในองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นวิทยากร

1.5 แนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

การฝึกอบรมจะต้องเกี่ยวข้องกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นผู้ใหญ่ที่มีอายุเลย 18 ปีขึ้นไป ดังนั้นการเข้าใจแนวคิด ทฤษฎี และการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ จึงจำเป็นสำหรับผู้ให้การฝึกอบรม โดยเฉพาะความเข้าใจเกี่ยวกับวัยผู้ใหญ่ที่สัมพันธ์กับกระบวนการเรียนรู้ และความสามารถในการหาข่าวสารข้อมูลของผู้ใหญ่ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับการดำเนินชีวิต บทบาททางสังคม และเจตคติ มากกว่าความสามารถทางการเรียนที่มีมาแต่กำเนิด

โนลส์ (Konowles) ได้ใช้คำว่า การศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ ซึ่งหมายถึง “ศาสตร์ หรือศิลป์ในการช่วยผู้ใหญ่เรียนรู้” ซึ่งแตกต่างจาก การศึกษาสำหรับเด็ก ซึ่งหมายถึง “การสอนเด็ก” การศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ได้อาศัยแนวคิดและสมมติฐานที่บ่งบอกลักษณะเฉพาะของวัยผู้ใหญ่ 4 ประการคือ

1. เมื่อคนเจริญเติบโตเต็มที่ การเข้าใจตนเองจะเปลี่ยนจากผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นไปสู่ที่สามารถนำตนเองได้

2. ผู้ใหญ่สะสมประสบการณ์ไว้มาก ซึ่งเป็นประสบการณ์ต่อการเรียน ประสบการณ์ส่วนตัวจะสร้างเอกลักษณ์แห่งตนและมีความสำคัญสำหรับผู้ใหญ่

3. ความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับภารกิจเชิงพัฒนาการตามบทบาททางสังคมของตนเอง

4. การเปลี่ยนแปลงในด้านการมองเห็นเวลาเมื่อแต่ละคนมีวุฒิภาวะ จากการนำความรู้ไปใช้ในโอกาสไปสู่การนำความรู้ไปใช้ทันที ดังนั้น ผู้ใหญ่จึงเน้นปัญหาเป็นศูนย์กลางมากกว่าเน้นเนื้อหาเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้

มอสโลว์ (สุนทร โคตรบรรเทา. 2530 : 93-94 ; อ้างอิงจาก Maslow.n.d.) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีการศึกษาผู้ใหญ่กลุ่มมนุษยนิยมได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคคลสำคัญ ๆ ของโลก เช่น ลินคอล์น เบโทเฟน ซึ่งทำให้มอสโลว์กำหนดคุณลักษณะพื้นฐานของผู้ใหญ่ที่เป็นตัวของตัวเอง และสามารถนำตนเองได้ไว้ 15 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เป็นผู้ช่วยเหลือแสวงหาความจริง
2. เป็นผู้ยอมรับตนเอง ผู้อื่น และสภาพธรรมชาติของโลก
3. เป็นผู้มีความมั่นคงทางด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม
4. เป็นผู้เน้นปัญหามากกว่าการเน้นตนเองเป็นศูนย์กลาง ในด้านที่มุ่งการสนใจไปที่ภารกิจหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบได้
5. เป็นผู้มีความต้องการอยู่เป็นอิสระ หรือหาโอกาสอยู่เป็นอิสระคนเดียว เพื่อจะได้มีเวลาคิดในสิ่งที่ตนสนใจ
6. เป็นผู้มีความอดทนหน้าที่ มีอิสระไม่ต้องพึ่งใครและคงความเป็นตัวของตัวเอง เมื่อถูกปฏิเสธหรือขาดความนิยม
7. เป็นผู้มีความชื่นชมในสิ่งต่าง ๆ อยู่เป็นนิจ และยืนหยัดในปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ว่าปัญหานั้นจะมาจากทางใดก็ตาม
8. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์มากมายและซับซ้อน โดยไม่จำเป็นต้องเป็นในด้านศาสนาเสมอไป
9. เป็นผู้มีความรู้สึกสนใจเพื่อนมนุษย์โดยส่วนรวม ไม่เฉพาะต่อครอบครัวใกล้ชิดกับตนเองเท่านั้น แต่กับสวัสดิการต่อโลกทั้งมวล
10. เป็นผู้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนที่ตนใกล้ชิดอย่างลึกซึ้ง มากกว่าความสัมพันธ์แต่เพียงผิวเผินเท่านั้น
11. เป็นผู้มีความเชื่อในการเป็นประชาธิปไตยในการมองผู้อื่น และมอบการเป็นมิตรกับผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ฐานะ ศาสนา มากกว่าการมองผู้อื่นในฐานะเป็นเอกกัตบุคคล
12. เป็นผู้มีความคุณธรรมสูง

13. เป็นผู้มีความมุ่งมั่นในทางดี
14. เป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
15. เป็นผู้คัดค้านการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมโดยสิ้นเชิง

ไวเบอร์ก (สุนทร โคตรบรรเทา. 2530 : 99-100 ; อ้างอิงจาก Weinberg.n.d.) ได้สรุปการเรียนรู้ที่จะนำไปใช้ในการศึกษาผู้ใหญ่ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้ใหญ่เรียนรู้ในสภาพแวดล้อมที่เป็นอิสระ หมายความว่า สภาพแวดล้อมที่เป็นอิสระจะช่วยให้ผู้ใหญ่รู้จักศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ สภาพการเรียนรู้ควรจะให้และส่งเสริมการตัดสินใจและการแสดงออกด้วยตนเอง

2. ผู้ใหญ่เรียนรู้โดยการมองเห็นความสัมพันธ์ของโลกกับประสบการณ์ของตนเอง หลักการนี้ได้มาจากแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้โดยการกระทำของจอห์น ดุย และประสบการณ์ในการกระทำที่ผู้เรียนต้องเป็นผู้เลือกเอง

3. ผู้ใหญ่เรียนรู้ด้วยความร่วมมือ ซึ่งการเรียนรู้ด้วยความร่วมมือนี้ ไวเบอร์กกล่าวว่า ไม่จำเป็นต้องหมายถึงการเรียนเป็นกลุ่ม แต่เป็นการให้ผู้เรียนสนับสนุนประสบการณ์การเรียนรู้ ไม่ใช่มาทำให้การเรียนช้าลง การเรียนด้วยความร่วมมือนี้รวมถึงการมีปฏิริยาย้อนกลับในสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่การแข่งขัน

4. ผู้ใหญ่เรียนรู้จากภายในไปสู่ภายนอก หมายความว่า การเรียนรู้ที่มีความหมายมากที่สุด คือ การเรียนรู้จากภายในผู้เรียน มากกว่าแรงผลักดันบางอย่างที่มาจากภายนอก

5. ผู้ใหญ่เรียนรู้ตามคุณลักษณะของความเป็นมนุษย์ของตนเอง เช่น มนุษย์มีลักษณะเฉพาะเกิดจากประสบการณ์ เป็นผู้มีความรู้สึกนึกคิดและเป็นผู้พร้อมที่จะพัฒนาความสามารถซึ่งเป็นหัวใจของกระบวนการสร้างสรรค์

โลเวลล์ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2538 : 18-19) ได้กล่าวถึงขั้นตอนและพัฒนาการของผู้ใหญ่แต่ละวัยซึ่งมีผลเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้

การเรียนรู้ในช่วงอายุ 20-25 ปี

ในวัยนี้นับว่าอยู่ในช่วงของผู้ใหญ่วัยต้น (Early Adulthood) บุคคลจะเริ่มได้รับการยอมรับว่ามีความเป็นผู้ใหญ่เต็มตัวมากยิ่งขึ้น และจะเริ่มมีภาระงานอาชีพที่แน่นอนมั่นคงขึ้น

การเรียนรู้ในช่วงอายุ 26-40 ปี

คนในวัยนี้จะอยู่ในช่วงของผู้ใหญ่วัยกลางคน (Middle Adulthood) มีพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและบทบาททางสังคมซึ่งส่วนมากก็สามารถเสาะแสวงหาความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพได้แล้ว ตลอดจนการได้รับความมีชื่อเสียงและเกียรติยศมากขึ้น และนับเป็นวัยที่กำลังมีศักยภาพที่สามารถจะพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่

การเรียนรู้ในช่วงอายุ 41-60 ปี

พัฒนาการของบุคคลในวัยนี้จะอยู่ในช่วงผู้ใหญ่ตอนปลาย (Late Adulthood) ซึ่งต่อเนื่องมาจากผู้ใหญ่วัยกลางคน จึงค่อนข้างจะเป็นระยะที่บุคคลมีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมสมบูรณ์ที่สุด ซึ่งถ้ายังไม่สามารถมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจได้ ก็จะก่อให้เกิดปัญหาในวัยชราเพิ่มขึ้น

ดังนั้น การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ หลักสำคัญก็คือ คนแต่ละคนต้องเรียนรู้ด้วยตนเอง ไม่มีใครเรียนรู้แทนกันได้ ในการเรียนรู้ผู้เรียนต้องมีความพร้อม คือ พร้อมทั้งร่างกาย สติปัญญา และจิตใจ มีความสนใจ ตั้งใจ เอาใจใส่ที่เรียนรู้ จึงสามารถทำให้การเรียนรู้ได้ผลดี ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของสวามิ วฒนวงศ์ (2538 : 6) ที่เสนอว่าพัฒนาการของผู้ใหญ่ ก็มีความแตกต่างระหว่างบุคคลอยู่มาก จึงมักจะก่อให้เกิดปัญหาได้มาก แม้ว่าในกลุ่มผู้เรียนจะมีจำนวนไม่มากนักก็ตาม ก่อให้เกิดอุปสรรคในการเรียนการสอน รวมทั้งความคาดหวังที่นักศึกษาผู้ใหญ่มีต่อผู้สอนและเนื้อหาวิชาที่แตกต่างกันออกไป

2. บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คือ ผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการฝึกอบรม เริ่มตั้งแต่หาความจำเป็นในการฝึกอบรม สร้างหลักสูตร จัดทำโครงการฝึกอบรม นำหลักสูตรไปใช้ประโยชน์และติดตามผลการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นบุคคลสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีบางทัศนะเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมก็คือวิทยากร แต่โดยความเป็นจริงแล้ววิทยากรทุกคนไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทุกคนก็ไม่ได้เป็นวิทยากร (บุญศรี แก้วคำศรี และทองศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ, 2533 : 10)

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติหน้าที่หลายบทบาท และการที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ ก็จะต้องมีความชัดเจนในบทบาทที่ตนครองอยู่ มีงานทางวิชาการอยู่หลายงานที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมดังนี้

จากรูปแบบการฝึกอบรมแบบครบวงจรของกองฝึกอบรมแห่งสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนอเมริกา สามารถวิเคราะห์บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ดังนี้ (สุรศักดิ์ หลาบมาลา, 2528 : 38-40 : อ้างอิงจาก U.S.Civil Service Commission, Bureau of Training, 1996)

1. เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ศึกษาหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่ได้รับมอบหมาย อาจใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามหรือการศึกษาโดยตรง
2. กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เมื่อทราบลักษณะของงานที่ต้องฝึกอบรมอย่างถ่องแท้แล้ว เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรจะพิจารณาว่าใครควรจะเป็นผู้เข้ารับการอบรม

โดยวิเคราะห์จากพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ เพศ และองค์ประกอบสำคัญอื่น ๆ การพัฒนาค่านิยมและเตรียมการสอน พร้อมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการสอน

2.1 ประเมินผลการสอนเป็นรายวิชาเมื่อการสอน หรือการฝึกอบรมของวิทยากรผ่านไป แล้ว ก็ควรประเมินผลการสอนหรือผลการฝึกอบรมนั้นทันที

2.2 ดำเนินการสอน ในการดำเนินการสอนหรือการฝึกอบรมควรเป็นไปตามตรงตาม กำหนดเวลา วิธีการสอน และภาษาที่ใช้สอนควรเหมาะสมกับระดับผู้เข้ารับการอบรม

2.3 วิเคราะห์ผลการสอน ควรมีการวิเคราะห์การฝึกอบรมโดยยึดวัตถุประสงค์ของโครงการเป็นหลักด้วย

2.4 การติดตามผล ควรมีการติดตามผลการฝึกอบรม หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ประมาณ 6-12 เดือน เพื่อพิจารณาว่าผู้รับการฝึกอบรมนำความรู้ ทักษะ จากการฝึกอบรมไป ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด

สรุป ทองคลองไทร และชาญชัย อาจิตสมภาร (2530 : 41-42) ได้รวบรวมบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. กำหนดความต้องการการฝึกอบรม
2. พัฒนาแผน จุดมุ่งหมาย หน้าที่และความรับผิดชอบ
3. พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม
4. รวบรวมและเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับการฝึกอบรม กำหนดโครงสร้าง หลักสูตร ตำรา และโสตทัศนูปกรณ์
5. เป็นผู้สอนและเลือกผู้สอน
6. บริหารและประสานงานโปรแกรมการฝึกอบรมทั้งหลาย
7. ประเมินผลประสิทธิผลของการฝึกอบรม

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2526 : 69) ได้สรุปไว้ว่า ผู้จัดการฝึกอบรมหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องจัดให้มีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการอบรม ให้เขามีความมั่นใจว่าเขามีความสามารถที่จะทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างนั้นได้ และเขาจะได้รับผลการกระทำหรือผลของพฤติกรรมนั้นในทางที่เขาพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2524 : 61-62) ที่เสนอว่า ในการสอนหรือให้ความรู้ผู้ใหญ่ บทบาทของครูที่สอนผู้ใหญ่ควรเป็นผู้อำนวยความสะดวกเพื่อการเรียนรู้

จากเอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการจัดการฝึกอบรม ของ สายสอางค์ แก้วเกษตรกรณ์ (2535 : 20) ได้สรุปบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. มีความรู้ในหลักวิชาการฝึกอบรมและวิชาการที่เกี่ยวข้อง
2. มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม
3. มีทัศนคติที่ดีต่องานฝึกอบรม

4. มีความรับผิดชอบ
5. มีความก้าวหน้า กระตือรือร้นหาความรู้
6. ทนต่อเหตุการณ์
7. มีความจริงใจ
8. อุดหนุน ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็น
9. มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์
10. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
11. เป็นนักบริหารที่ดี
12. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้
13. เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
14. มองการณ์ไกล
15. มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
16. มีศิลป์ในการพูด การถ่ายทอดความคิด
17. พึ่งตนเอง

สมชาติ กิจยรรยง (2537 : 131-133) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับภารกิจ และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม มีดังต่อไปนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์งานและปัญหาต่างๆ ในองค์กรที่เกิดจากตัวบุคคล ผู้ที่ปฏิบัติงานว่ายังขาดการทำงานที่ได้มาตรฐานที่ต้องการ และแน่ใจว่าปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นจะสามารถช่วยแก้ไขด้วยการฝึกอบรม

2. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารระดับสูง เพื่อหาความต้องการในการฝึกอบรมเฉพาะเรื่องที่แน่นอน

3. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรม เพื่อสร้างหลักสูตรและจัดทำโครงการฝึกอบรม

4. ขออนุมัติโครงการฝึกอบรมจากผู้บริหารระดับสูงในหลักการและค่าใช้จ่าย

5. วางแผนดำเนินงานฝึกอบรมในชั้นปฏิบัติโดยประสานงานกับ

5.1 ฝ่ายการเงินในเรื่องเกี่ยวกับการเงิน

5.2 วิทยากรที่จะเชิญมาบรรยาย หรือนำอภิปรายในเรื่องที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักสูตรและขอบเขตหัวข้อวิชา

5.3 แผนกวัสดุในเรื่องเกี่ยวกับการจัดหาอุปกรณ์ฝึกอบรม เครื่องเขียน แบบพิมพ์ ยานพาหนะ

5.4 แผนกโสตทัศนูปกรณ์ในเรื่องเกี่ยวกับเครื่องมือโสตและงานศิลป์

6. ติดต่อสถานที่ที่จะใช้ในการฝึกอบรม ที่พัก ที่ฝึกงาน ในกรณีที่จะต้องมีการพักอยู่ร่วมกันหรือมีการฝึกงานนอกสถานที่
7. จัดทำแผนดำเนินงานในชั้นรายละเอียดและขออนุมัติแผนดำเนินการ
8. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม และหรือเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายด้านการฝึกอบรม
9. ดำเนินตามแผนงานทั้งในด้านธุรการและประสานงาน ตลอดจนด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องในขั้นเตรียมงานจนถึงเริ่มต้นการฝึกอบรม
10. บริหารโครงการระหว่างดำเนินการฝึกอบรมทุกอย่าง เพื่อให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ และผู้เข้าอบรมได้รับความสะดวกสบาย
11. ทำการประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อพิจารณาหลักสูตร หัวข้อวิชา และตัววิทยากรแต่ละท่าน
12. ทำการรายงานสรุปผลการฝึกอบรมเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และเสนอผู้บังคับบัญชาของผู้เข้าอบรม
13. สรุปข้อเสนอแนะ อุปสรรค และข้อขัดข้องในการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงแก้ไขการฝึกอบรมในคราวต่อไป
14. ติดตามผลภายหลังการฝึกอบรมว่า ผู้เข้าอบรมได้นำความรู้ความชำนาญที่ได้ไปปฏิบัติได้มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอย่างไร ให้กำลังใจ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาเหล่านั้นให้แก่ผู้เข้าอบรมเท่าที่จะทำได้ นำข้อสังเกตและข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรฝึกอบรม และรายละเอียดในการดำเนินงานฝึกอบรมต่อไป
15. หาทางให้ได้รับความร่วมมือสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง และจากหัวหน้าหน่วยงานระดับต่าง ๆ ภายในองค์กร

ซูซีย์ สมิตีไกร (2542 : 17-18) ได้กล่าวถึงบทบาท หน้าที่ และงานของนักจัดการฝึกอบรม (Training Professionals) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบการจัดการฝึกอบรมขององค์กร สามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้ (Pinto & Walker. 1978)

1. วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (needs analysis) โดยการใช้แบบสำรวจ และการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ความต้องการและประเมินความคิดเห็นต่าง ๆ ของพนักงาน
2. กำหนดแนวทางการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยการประเมินประสิทธิภาพของวิธีการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ เช่น โปรแกรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง วีดิทัศน์ การเรียนโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ การฝึกอบรมที่เน้นกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น

3. ออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม ได้แก่ การออกแบบโครงสร้าง และเนื้อหา ของหลักสูตรการฝึกอบรม การประยุกต์ทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้มาใช้ในการฝึกอบรม การ กำหนดวัตถุประสงค์ การประเมินผล และการเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม

4. สร้างและจัดหาวัสดุประกอบการฝึกอบรม ได้แก่ การจัดทำบทบรรยาย สไลด์คู่มือ การฝึกอบรม ผลงานทางศิลปะ และวัสดุสำหรับการฝึกอบรมอื่น ๆ

5. จัดหาและประเมินคุณภาพของวิทยากรภายในองค์กร รวมทั้งการฝึกอบรมผู้ที่ จะรับหน้าที่เป็นวิทยากรในอนาคต

6. จัดหาและประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกองค์กร ซึ่งได้รับการว่าจ้างหรือเชื่อเชิญให้มาเป็นวิทยากรหรือที่ปรึกษาของการฝึกอบรม

7. บริหารจัดการงานด้านธุรการของหน่วยงาน เช่น การจัดทำงบประมาณ การจัดระบบการทำงาน การบรรจุเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม การเสนอแผนการฝึกอบรม การวางแผนการทำงานในอนาคต

8. วางแผนและให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น ให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เป็นรายบุคคลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาอาชีพการทำงาน การทำบันทึกการเข้าร่วมการฝึกอบรมของพนักงาน

9. ช่วยเหลือการฝึกอบรมในงาน (on-the-job training) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้จัดการหรือหัวหน้างานในการฝึกอบรมซึ่งให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติงานจริง ๆ การวิเคราะห์ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน และการพิจารณาปัญหาของการปฏิบัติงาน

10. ช่วยเหลือการฝึกอบรมในห้องเรียน เช่น การควบคุมโสตทัศนูปกรณ์ การบรรยายการนำอภิปราย เป็นต้น

11. วิจัยค้นคว้าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น การแปลผลและเสนอสถิติและข้อมูลเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม การจัดทำรายงานหรือบทความ และการออกแบบวิธีการรวบรวมข้อมูล

12. เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาดตนเอง เช่น การเข้าร่วมการสัมมนาหรือการประชุมทางวิชาการ การติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านการฝึกอบรม

13. รักษาสัมพันธภาพในการทำงานกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ เช่น การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ร่วมปรึกษาและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

14. มีส่วนร่วมในการพัฒนากลุ่มและองค์กร ได้แก่ การประยุกต์เทคนิคต่าง ๆ เช่น การพัฒนาทีม การประชุมกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมุติ เป็นต้น เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มและองค์กร

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531 : 24-25) ได้ให้เกณฑ์ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาแล้ว พบว่า บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรประกอบด้วย

1. บทบาทในการเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ทักษะและทัศนคติ โดยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะถ่ายทอดเป็นอย่างดี

2. บทบาทผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์หลักสูตร โดยสามารถคัดเลือกเทคนิค วิธีการที่เหมาะสมในการฝึกอบรม การคัดเลือกเนื้อหาวิชา การพิจารณาคุณสมบัติของหลักสูตรที่เหมาะสมกับคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม

3. บทบาทของผู้วิเคราะห์งาน สามารถวิเคราะห์งาน ลักษณะของการทำงานกำหนดปัญหา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา สามารถใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในการพิจารณาจัดโครงการฝึกอบรม

เมื่อนำแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอไว้ ซึ่งทองศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ (2532 : 17-21) ได้สังเคราะห์และจัดกลุ่มความเห็นให้สอดคล้องกับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 5 ประการคือ หน้าที่ในฐานะผู้จัดโครงการฝึกอบรม หน้าที่ในฐานะผู้บริหารการฝึกอบรม หน้าที่ในฐานะผู้สอน หน้าที่ในฐานะผู้ชำนาญการเรียนรู้ และหน้าที่ในฐานะที่ปรึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หน้าที่ในฐานะผู้จัดโครงการฝึกอบรม เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาปัญหา การกำหนดปัญหา กำหนดนโยบาย การวางแผนจัดการฝึกอบรม ซึ่งจากความเห็นของ วณิช วงศ์คำจันทร์ (2521 : 62-63) จำแนกหน้าที่เป็นข้อ ๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 1.1 สรรวจหาความจำเป็นไปในการฝึกอบรมของหน่วยงาน
- 1.2 กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดโครงการฝึกอบรม และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ
- 1.3 วางแผนการใช้กำลังคน วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ ในการจัดการฝึกอบรม
- 1.4 ทบทวนประโยชน์จากการใช้วิทยากรภายนอก
- 1.5 จัดโครงการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้สัมพันธ์กับโครงการอื่นในหน่วยงาน
- 1.6 วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานแต่ละโครงการ
- 1.7 ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว
- 1.8 ริเริ่มและติดตามผลให้นำผลจากการฝึกอบรมไปใช้ในการบริหารบุคลากร
- 1.9 เสนอระเบียบ นโยบาย และกระบวนการต่าง ๆ ในการฝึกอบรม
- 1.10 ออกแบบโครงการและปรับปรุงพัฒนาโครงการฝึกอบรม
- 1.11 สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารโครงการฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.12 ช่วยเหลือฝ่ายบริหารในการดำเนินงานจัดการฝึกอบรม

2. หน้าที่ในฐานะผู้บริหารจัดการฝึกอบรม เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการให้การสนับสนุนโครงการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ การประสานงาน และควบคุมให้การจัดการฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ จากความเห็นของ วนิตา วงศ์คำจันทร์ (2521 : 64) มีดังต่อไปนี้

2.1 วางแผนจัดกระบวนการในการฝึกอบรม

2.2 คัดเลือกบุคลากร บริหารบุคลากร และพัฒนาทีมงานเพื่อการฝึกอบรม

2.3 จัดระบบการติดต่อประสานงาน

2.4 กำหนดและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการฝึกอบรม รวมทั้งเครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ

2.5 จัดทำเอกสารและคู่มือในการฝึกอบรม

2.6 จัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมให้เอื้อต่อการเรียนรู้

2.7 จัดห้องสมุดหรือบริการด้านการศึกษาค้นคว้าสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2.8 จัดทำรายงานการฝึกอบรม และเผยแพร่ผู้เกี่ยวข้องทราบ

3. หน้าที่ในฐานะผู้สอน เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในสาขาวิชาที่ได้รับมอบหมาย หรือสาขาที่มีความถนัด การถ่ายทอดความรู้จะประกอบไปด้วยภารกิจต่าง ๆ อีกมากมาย จากการสังเคราะห์ความเห็นของ กริช อัมโภชน (2514 : 5-8) ชีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์ (2527 : 15) และกฤษณเนตร พันธุโพธิ (2529 : 18-22) จำแนกหน้าที่เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ทบทวนความรู้และประสบการณ์ของตนเองก่อนที่จะสอน ว่ามีความเข้าใจในเรื่องที่จะถ่ายทอดมากน้อยเพียงใด

3.2 ศึกษารายละเอียดของโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับหลักการ เหตุผล วัตถุประสงค์ เพื่อจัดเรื่องที่จะถ่ายทอดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม

3.3 ศึกษารายละเอียดของหัวข้อวิชาว่าสัมพันธ์กับเรื่องอื่น ๆ อย่างไรเพื่อให้รายวิชามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

3.4 เตรียมเรื่องที่จะบรรยายให้ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วน

3.5 เตรียมเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอน

3.6 สร้างความสัมพันธ์กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.7 ศึกษากลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อประโยชน์ในการกำหนดเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการ ตลอดจนพิจารณาตัวให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.8 ทำให้เกิดการเรียนรู้ในห้องบรรยายโดยกระตุ้นเร้าใจให้เกิดความสนใจ

3.9 กำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนากลุ่มให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นกัน

3.10 เลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับโครงการ

3.11 ปรับความยากง่ายของเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.12 ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้จักคิดเห็นด้วยตนเอง

4. หน้าที่ในฐานะผู้ชำนาญการเรียนรู้ เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย ออกแบบและพัฒนากระบวนการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ จากความเห็นของวนิดา วงศ์คำจันทร์ (2521 : 62) จำแนกหน้าที่ได้ดังต่อไปนี้

4.1 กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม

4.2 กำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้และวิธีการที่จะก่อให้เกิดการเรียนรู้

4.3 จัดทำแผนการสอน (Lesson Plan)

4.4 พัฒนาแนวความคิดหรือปรัชญาของการฝึกอบรมตลอดทั้งนโยบายของการฝึกอบรม

4.5 ศึกษาทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อนำมาใช้ในการฝึกอบรม

4.6 วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม

4.7 ออกแบบและพัฒนาวัสดุอุปกรณ์และวิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม

4.8 วิจัยและประเมินผลเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะในวิชาชีพการฝึกอบรม

5. หน้าที่ในฐานะที่ปรึกษา เป็นหน้าที่เกี่ยวกับการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำแก่ฝ่ายบริหารบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้เข้ารับการฝึกอบรม จากการสังเคราะห์ความเห็นของ ชิดนิลพานิช และโสภณ ปภากจน์ (2520 : 297) กุลชน ธนาพงศธร และไตรรัตน์ โภคพลารณ์ (2531 : 443) จำแนกหน้าที่เป็นข้อ ๆ ได้ดังต่อไปนี้

5.1 ช่วยเหลือผู้อำนวยการฝึกอบรมในการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม

5.2 ให้คำแนะนำและความคิดเห็นในการวางแผนจัดการฝึกอบรมและแผนการสอน

5.3 ช่วยเหลือผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีปัญหาให้เข้าใจวิธีการที่จะเรียนรู้ วิธีการวิเคราะห์ปัญหาของตนเอง และรู้จักช่วยเหลือตนเองในการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น

5.4 ช่วยวิเคราะห์และกลั่นกรองระบบต่าง ๆ ของหน่วยงาน

5.5 ช่วยตรวจสอบปัญหา และแก้ไขปัญหขององค์กรและงานฝึกอบรม

5.6 ช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของแผนระยะสั้นและระยะยาว

5.7 สรรวจแหล่งทรัพยากรที่จะสนับสนุนโครงการฝึกอบรม

5.8 ให้คำแนะนำในการทบทวนและประเมินผลการฝึกอบรม รวมทั้งการติดตามผลทุกขั้นตอน เพื่อให้การสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง

บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในแต่ละหน่วยงาน ได้มีนักการศึกษาและนักวิชาการหลายคนเสนอแนวคิด และทัศนะเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมสรุปได้ 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม

วนิดา วงศ์คำจันทร์ (2521 : 34-66) ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องสามารถวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน สามารถวางแผนการฝึกอบรมและประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งความเห็นนี้สอดคล้องกับความเห็นของ น้อย ศิริโชติ (2524 : 23) ที่ว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องสามารถประสานงาน และวิเคราะห์ระบบต่าง ๆ ในหน่วยงาน เพื่อจัดโครงการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมและ บิวแรคและสมิธ (Burack and Smith. 1982 : 526) ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม วิเคราะห์เนื้อหา การออกแบบหลักสูตรวิธีการฝึกอบรมต่าง ๆ และสามารถในการวัดและประเมินผลการฝึกอบรม ส่วนไมตรี ทองประวัติ (2521 : 42) มีความเห็นเช่นเดียวกับ อูระ แก้วไชโย (2527 : 13-14) ที่ว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดีจะต้องสามารถนำประสบการณ์มาประยุกต์กับทฤษฎีเพื่อการปฏิบัติ และรู้จักดัดแปลงวิธีการที่นำหลักการจากต่างประเทศมาใช้ให้เกิดความเหมาะสม อีกทั้งจะต้องสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นหรือรู้จักการทำงานเป็นทีมอีกด้วย ส่วน แลร์ด (Laird. 1985 : 32) มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องสามารถสำรวจ และวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์งานสามารถในการสื่อความหมายทุกประเภท สามารถเขียนวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานตลอดจนสามารถในการชักจูงให้ผู้อื่นร่วมปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ส่วนชูชัย สมิทธิไกร (2542 : 18) มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องรักษาสัมพันธภาพในการทำงานกับบุคคลในหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ร่วมปรึกษาและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ วนิดา วงศ์คำจันทร์ (2521 : 64) ให้ความเห็นเพิ่มเติมอีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีบทบาทวางแผนจัดกระบวนการในการฝึกอบรม การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาทีมงานเพื่อการฝึกอบรม การจัดระบบการติดต่อประสานงาน การกำหนดและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในโครงการฝึกอบรม รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ และการจัดทำรายงานผลการฝึกอบรม เพื่อไปเผยแพร่แก่ผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ส่วนสมชาติ กิจยรรยง (2537 : 134) ให้ความเห็นเกี่ยวกับบทบาทของนักฝึกอบรม จะเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม ดูแลการฝึกอบรมให้เป็นไปตามที่ได้วางไว้ เป็นต้น

ดังนั้น บทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง บทบาทในการวางแผนบริหารโครงการฝึกอบรม การจัดหลักสูตร การคัดเลือกบุคลากร การจัดสรรงบประมาณ การจัดระบบการติดต่อประสานงาน

การจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ การจัดระบบบริการ สื่อ เอกสาร รวมทั้งการติดตามประเมินผล และการจัดทำรายงานการฝึกอบรมเพื่อการเผยแพร่

2. ด้านการประสานงาน

ออตโต และกลาสเซอร์ (Otto and Glaser. 1970 : 14-16) เห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีบทบาทในการจัดระบบการทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถเอาชนะความคับข้องใจระหว่างเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิทยากรและผู้ดำเนินการฝึกอบรม โดยสามารถพูดหรือเขียนได้อย่างถูกต้อง และสนใจให้มีความเห็นคล้อยตามได้ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กรรณิการ์ บุญฤทธิ์ (2537 : 29-30) ได้กำหนดภารกิจด้านการประสานงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไว้ 4 ประการ ได้แก่

2.1 การประสานงานการฝึกอบรมด้านอาคารสถานที่ ซึ่งเกี่ยวกับการจัดห้องประชุม ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความสะดวกสบาย ความสะอาด การสถานที่ในการจัดกิจกรรม การแบ่งกลุ่มขนาดต่าง ๆ การจัดโต๊ะเก้าอี้ ควรจัดให้เหมาะสมและพอเพียงแสงสว่างจากไฟฟ้า การถ่ายเทอากาศ อุปกรณ์ประกอบการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ

2.2 การประสานงานด้านความสัมพันธ์กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือ การปฏิบัติงานด้วยความเป็นมิตร มีความยิ้มแย้มแจ่มใส ยอมรับความแตกต่างของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้ เข้าใจถึงประสบการณ์ ภูมิหลังของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และจัดกิจกรรมให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงออกตามความสามารถ และเกิดความมั่นใจในตนเอง

2.3 การประสานงานการฝึกอบรมด้านการบริการในการฝึกอบรม ได้แก่การให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแนะนำ และอำนวยความสะดวกในเรื่องของหลักสูตรเนื้อหาและบริการด้านวิชาการ การจัดสื่อเสริมประเภทต่าง ๆ โดยการเอาใจใส่ดูแลตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความพอใจ มีความเป็นกันเอง และมีเจตคติที่ดีในการส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการ

2.4 การประสานงานการฝึกอบรมด้านการดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งเป็นภารกิจที่ดำเนินการในด้านการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ การหาข้อมูลปฐมภูมิของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การประชุมวางแผนอย่างมีระบบ การจัดวิทยากร การจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับการฝึกอบรม รวมถึงการติดตามและประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรม

ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านการประสานงาน หมายถึง บทบาทในการติดต่อสื่อสาร การบริการ การอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ ตลอดจนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมให้เกิดความเป็นมิตรกันเองระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการ และผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยมุ่งหวังให้การดำเนินการฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์

3. ด้านวิทยากร

เป็รื่อง กุมุท (2521 : 39) ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรที่ดีจะต้องสามารถนำประสบการณ์ของตนเองมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการสอน สามารถสาธิต อธิบาย บรรยาย และสามารถใช้สื่อการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2528 : 49-54) ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากร จะต้องสามารถทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย สามารถฟังและเชื่อมโยงความเห็นของแต่ละบุคคล ปรับถ้อยคำ สำนวน กระตุ้นให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น และการตะล่อมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นที่ตรงประเด็น นอกจากนั้น จะต้องสามารถนำอภิปรายให้บรรลุถึงข้อยุติที่มีหลักเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับ ความเห็นของ เป็รื่อง กุมุท และขจรศักดิ์ หาญณรงค์ เมื่อสรุปแล้วจะสอดคล้องกับความคิดเห็นของ พัลลภ กฤตยานวัช (2521 : 11) ที่ว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรจะต้องสามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม นอกจากนี้ ควรมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศอันดีให้เกิดแก่การฝึกอบรม ซึ่ง สินี เจริญพจน์ (2524 : 16-19) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ไม่ว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากรจะมีวิธีการที่น่าเสนอ ในการถ่ายทอดความรู้ที่เหมาะสม หรือแม้จะมีอุปกรณ์ที่พิเศษประกอบการสอน ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจ และจดจำได้นาน สิ่งดังกล่าวเกือบจะไร้ประโยชน์หากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากร ไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง จึงน่าจะเป็นบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพอีกประการหนึ่งเช่นกัน

นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากร จะต้องมีความสามารถในการสร้างบุคลิก ลักษณะของตนเอง ให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งมีนักวิชาการหลาย ท่านให้ความเห็นเกี่ยวกับบุคลิกลักษณะเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อทำหน้าที่เป็นวิทยากร อาทิ เรือง ลักษณะ โรจนพันธ์ (2529 : 32-33) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพจะต้องมีบุคลิก ภาพดีทั้งท่าทาง กริยา น้ำเสียง การพูดจาจะฉะฉานเข้าใจง่าย สามารถโน้มน้าความเชื่อถือศรัทธา จากผู้เข้ารับการฝึกอบรม และ ไมตรี ทองประวดี (2529 : 24) เห็นว่าการวางตัวของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรมเป็นเรื่องสำคัญ และเสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์ฝึกอบรม หรืออยู่ในฝ่ายบุคคลมักจะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่าวิทยากร หรือเจ้า หน้าที่ฝึกอบรมที่มาจากภายนอกหน่วยงาน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมักจะทราบถึงภูมิหลังของเจ้า หน้าที่ฝึกอบรมประเภทนี้ได้ง่าย จึงต้องเป็นผู้รู้จักการวางตัวที่เหมาะสม นั่นคือจะต้องระมัด ระวังเรื่องบุคลิกภาพของตน ส่วน พัฒน์ สุจำนงค์ (2531 : 1-2) และ นิคม จันทรวิฑูร (2529 : 47) มีความเห็นตรงกันว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีความเป็นกันเองกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม รับฟังความคิดเห็น เป็นคนใจกว้าง ให้เกียรติ ไม่ยกตนข่มท่านหรือแสดงอำนาจ ส่วน เกษม จรินทร์ (2531 : 62) มีความเห็นแตกต่างไปบ้างว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีความเข้มแข็ง จริงจัง และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาระเบียบวินัย นอกจากนี้ น้อย ศิริโชติ (2524 : 33-

34) ไพรัตน์ เดชะรินทร์ (2525 : 132) โสภณ ภูเก้าล้วน (2527 : 19-36) และสันทัต สินธุพันธ์-ประทุม (2528 : 24) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ สำหรับ ไพรัตน์ เดชะรินทร์ ได้กล่าวย่ำว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากร หากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากร เป็นคนไม่ชอบพูดจาหน้าป้าง หรือวางท่าทางเป็นผู้มีอำนาจสูงส่งและต้องไม่ได้ จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือวิทยากร กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมเสียก่อน ส่วน สันทัต สินธุ-ประทุม ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า นอกจากจะมีมนุษยสัมพันธ์แล้วเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องให้ความรัก ความหวังดี และจริงใจต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอีกด้วย เย็นใจ เลาหวนิช (2529 : 66-67) ได้ให้ความเห็นว่า ผู้จะทำหน้าที่เป็นวิทยากรด้านการพัฒนา ที่มีหน้าที่ในการพัฒนาคนอื่นต่อไป นั้น นอกจากเป็นผู้มีความสามารถและอุดมการณ์ในการพัฒนาพร้อมแล้ว จะต้องเป็นผู้มีคุณธรรมสามารถทำตัวให้เป็นตัวอย่างอันดีแก่ผู้อื่น ประการสำคัญจะต้องลดยามมุขได้อย่างเด็ดขาด ไพรัตน์ เดชะรินทร์ (2525 : 132) ก็ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้เช่นเดียวกันว่า หากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หรือวิทยากรประพฤติไม่ดี แม้ว่าจะมีความรู้มากมาย การเป็นวิทยากรที่ดีจะต้องตกไปนอกจากนี้ กฤษณเนตร พันธุโพธิ์ (2529 : 18-28) ให้ความเห็นเพิ่มเติมอีกว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องเป็นผู้มีความโอปอ้อมอารี เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ มีความเมตตา ทั้งนี้เพราะว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมักจะมีพื้นฐานความรู้ ความสามารถที่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องให้ความช่วยเหลือและบริการ นิคม จันทรวิฑูร (2529 : 47) ให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องสุภาพอ่อนโยน ให้ความรักและแสดงความมีน้ำใจ ส่วน น้อย ศิริโชติ (2524 : 23) มีความเห็นเช่นเดียวกันว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องตรงต่อเวลา ส่วน วิจิตร อาวะกุล (2540 : 213) มีความเห็นเกี่ยวกับวิทยากรว่าจะต้องมีการประเมินการสอน การประพฤติปฏิบัติของตนเอง เพื่อการแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป รวมทั้งการติดตามการนำเอาวิชาไปปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรมว่าเกิดผลเพียงใดเพื่อการให้คำแนะนำตามความจำเป็น หรือแก้ไขปรับปรุงวิธีการสอน

ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านวิทยากร หมายถึง บทบาทในการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อถ่ายทอดหรือช่วยเหลือและบริการความรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากเนื้อหาวิชาที่รับผิดชอบได้ถูกต้อง และเหมาะสมตามหลักวิชาการ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจอย่างเป็นระบบมากขึ้น จนเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือ และศรัทธา

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2524 : 5-13) ได้ศึกษาแนวความคิดของนักวิชาการและผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินงานฝึกอบรมหลายรอบ พบว่าการดำเนินงานฝึกอบรมนั้น ผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมในองค์กรเดิมเข้าใจกันว่า การฝึกอบรมเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานฝึกอบรม และการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับความสามารถของวิทยากร โดยที่

การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้อง 3 ฝ่ายด้วยกัน ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม องค์กรและหน่วยงานฝึกอบรม และวิทยากร แต่ละส่วนต้องมีบทบาทที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมแห่งการเรียนรู้ ในระยะก่อนการฝึกอบรม หน่วยงานฝึกอบรมจะมีบทบาทเน้นไปในทางด้านวิชาการเป็นส่วนมาก เช่น การเขียนโครงการ การกำหนดหลักสูตร การกำหนดคุณสมบัติผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม การเลือกวิทยากร เป็นต้น นอกจากนี้หน่วยงานฝึกอบรมจะต้องเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมและจะต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์เรื่องที่เกี่ยวข้องให้ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบล่วงหน้า เช่น รายชื่อผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม การคมนาคม การเตรียมตัวของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น ส่วนในระหว่างการฝึกอบรมวิทยากรมีความสำคัญมาก พฤติกรรมต่าง ๆ ของวิทยากรต้องสอดคล้องกับเนื้อหาสาระที่สอน และไม่ขัดกับหลักวิชานั้นได้ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมเป็นเรื่องที่หน่วยงานฝึกอบรม และวิทยากรจะต้องสร้างให้เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมายของการฝึกอบรม ได้แก่ การจัดห้องอบรมให้มีพื้นที่ แสงสว่าง อาหาร และอุณหภูมิที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิตร อาวะกุล (2540 : 190) ให้ความเห็นเกี่ยวกับสถานที่ฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. ห้องอบรม โต๊ะ เก้าอี้ แสงสว่าง สะดวกสบาย
 2. ความสะอาด จูงใจให้เกิดความตั้งใจรับการฝึกอบรม
 3. ขนาดของชั้น ห้องอบรม มีเพียงพอ
 4. จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมเหมาะสม
 5. บรรยากาศของสถานที่ฝึกอบรม จูงใจ ที่พักผ่อน เล่นกีฬา
 6. ความสะดวกสบายในการพักอาศัย ที่พัก ห้องพัก หอพัก บริเวณ บรรยากาศ อาหารอร่อย สะดวกสบาย
 7. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นุ่มนวล ยิ้มแย้ม เต็มไปด้วยการช่วยเหลือ
 8. สื่อการสอน อุปกรณ์การสอนที่จะอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้
- ดังนั้น บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมให้เอื้อต่อการเรียนรู้การจัดระบบบริการเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม สื่อ เอกสาร เครื่องเขียน รวมทั้งโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

3. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

ในปี พ.ศ. 2458 Mr.Tokuji Hayakawa ได้ก่อตั้งบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าขึ้น โดยให้ชื่อว่า Hayakawa ตามชื่อสกุลของตัวเอง แต่ต่อมาไม่นานก็เปลี่ยนชื่อเป็น ชาร์ป (Sharp

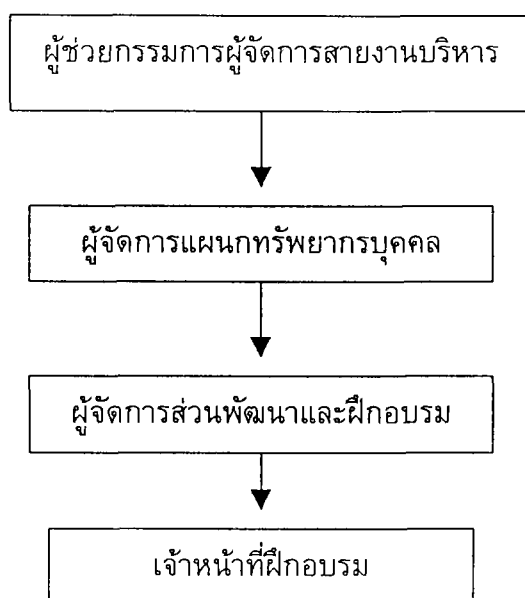
Corporation) ซึ่งเป็นชื่อที่มีมาจากคำว่า Ever-Sharp อันเป็นชื่อของปากกาดินสอที่ Mr.Tokuji Hayakawa ได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้น

ชาร์ป ได้ก่อกำเนิดขึ้นในโลก หลังจากนั้นเครื่องใช้ไฟฟ้ายี่ห้อนี้จึงเข้าสู่ประเทศไทย เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2515 โดยมีบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด รับเป็นตัวแทนจำหน่าย ในระยะแรกสำนักงานของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ตั้งอยู่ที่ถนนเจริญกรุง โดยรับสินค้า ซึ่งสั่งเข้ามาจากต่างประเทศมาจำหน่าย อันได้แก่ หม้อหุงข้าว ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำเย็น เตารีด พัดลมดูดอากาศ เครื่องดูดฝุ่น เครื่องบด เครื่องโกนหนวด เต้าปิ้งขนมปัง และเครื่องเป่าผม

ภายหลังจากที่บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ได้สั่งสินค้าจากประเทศญี่ปุ่นเข้ามาจำหน่ายระยะหนึ่งทางบริษัท ก็เห็นว่าสินค้าประเภทหม้อหุงข้าวและพัดลม เป็นสิ่งที่จำเป็น และมีความต้องการใช้งานมากในเมืองไทย น่าที่จะมีการผลิตขึ้นได้ภายในประเทศ เพราะเท่ากับการส่งเสริมอุตสาหกรรมไทยและช่วยเพิ่มงานให้กับคนในประเทศด้วย ดังนั้นเมื่อมีการพูดคุยถึงรายละเอียดในเรื่องมาตรฐาน คุณภาพของสินค้า และในด้านอื่น ๆ แล้วจึงได้มีการก่อตั้งโรงงานผลิตสินค้าชาร์ปในประเทศไทยขึ้นโดยใช้ชื่อว่า บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด ตั้งอยู่ที่ถนนสาธุประดิษฐ์ โรงงานแห่งนี้ทำหน้าที่ผลิตหม้อหุงข้าวและพัดลมป้อนให้บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นผู้จัดจำหน่าย และต่อมาในระยะหลังได้มีการผลิตเครื่องเป่าผม โดยที่การผลิตสินค้าทุกชนิดได้รับการสนับสนุนทางด้านวิศวกรรมการผลิต และเทคนิคต่าง ๆ ตามมาตรฐานที่ทั่วโลกยอมรับจากบริษัท ชาร์ป ประเทศญี่ปุ่น ต่อมาบริษัทได้ไปสร้างโรงงานขึ้นใหม่ที่อำเภอบางพลี ถนนบางนา-ตราด บริเวณกิโลเมตรที่ 12 และเปลี่ยนชื่อจาก บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด มาเป็นบริษัท เพดเดอร์ล อีเลคตริก จำกัด และนำเทคโนโลยีมาผลิตสินค้ารุ่นใหม่คือหม้อหุงข้าวอุณหิพย์ และต่อมาก็ได้ผลิตสินค้าต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ได้แก่ กระติกน้ำร้อน HOTTA SHARP เตารีด เครื่องซักผ้า และเตาอบไฟฟ้า ตามลำดับ ซึ่งนอกจากผลิตเพื่อจำหน่ายภายในประเทศแล้วยังมุ่งผลิตเพื่อส่งออกต่างประเทศในอีกหลายทวีป อาทิ เอเชีย อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ ยุโรป และออสเตรเลีย ทั้งนี้ทางบริษัท ยังคงมุ่งมั่นในการนำสินค้าชนิดอื่น ๆ เข้ามาผลิตภายในประเทศต่อไปอย่างต่อเนื่อง ด้วยปณิธานที่แน่วแน่ในการดำเนินการตามนโยบายของบริษัท ที่ตั้งไว้ให้ประสบความสำเร็จในวันนี้และวันต่อ ๆ ไป

ในปัจจุบัน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด มีพนักงานกว่า 460 คน โดยมีนโยบายหลักว่าความสำเร็จของบริษัท ขึ้นอยู่กับกลุ่มของพนักงานที่มีความหมาย ดังนั้นบริษัทฯ จึงดำเนินการมาตรการต่าง ๆ เพื่อสรรหาบุคคลที่ดีเข้ามาทำงานและให้บุคคลเหล่านั้นทำงานกับบริษัทฯ ให้นานที่สุด บริษัทฯ ยึดมั่นในหลักการในการที่จะพัฒนาพนักงานให้มีทัศนคติที่ดี ตลอดจนให้มีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง และระบบงานของบริษัทฯ ให้เจริญก้าวหน้า

ด้านการฝึกอบรมพนักงาน บริษัทฯ ให้การสนับสนุนการยกระดับความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยส่งพนักงานเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อการทำงาน ตลอดจนส่งไปดูงานและ/หรือฝึกงานในต่างประเทศ สำหรับโครงสร้างของส่วนงานพัฒนาและฝึกอบรมของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นดังนี้



บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

บทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างการปฏิบัติงาน มีบทบาทหน้าที่ในหน่วยงานแต่ละระดับดังนี้

1. ผู้จัดการส่วนพัฒนาและฝึกอบรม ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะหัวหน้าโครงการ รับผิดชอบบริหารงานเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานขององค์กร วิเคราะห์เพื่อสำรวจความต้องการหรือความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร กำหนดแผนการปฏิบัติงาน ควบคุมติดตาม และแก้ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงาน รวมทั้งปรับแผนการปฏิบัติงาน หรือพัฒนาวิธีการดำเนินงานของงานในความรับผิดชอบ สร้างและปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดอบรม ประชุม สัมมนา หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากร ผลิตเอกสารตำรา สิ่งพิมพ์ สื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานให้กับผู้บังคับบัญชา ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจง รวมทั้งติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้มีประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการจัดการฝึกอบรม และสัมมนาพนักงานในองค์กร วิเคราะห์เพื่อสำรวจความต้องการหรือวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม จัดทำเอกสารหรือเครื่องมือ

ที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร จัดประชุมหรือสัมมนา ตามโครงการ หลักสูตร หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ติดตามประเมินผล ทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ติดต่อประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำ ชี้แจงแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

อรทัย ทองฤกษ์ฤทธิ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ” โดยทำการศึกษากับข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการที่ผ่านการอบรม ประจำปีงบประมาณ 2536 พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สูงกว่าด้านกิจกรรมการฝึกอบรมและด้านประเมินผล โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับของกลุ่ม ความรู้และสถานที่ฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับตัวแปรสังกัดของหน่วยงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทองศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรมการพัฒนาชุมชน” โดยมุ่งศึกษาคุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพ โดยมีวิธีการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ การศึกษาคุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็นวิทยากรฝึกอบรมที่มีคุณภาพ การวัดและประเมินคุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการมีคุณภาพสูงและคุณภาพต่ำของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า

1. คุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพ ประกอบด้วยคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะ คุณธรรม และอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน
2. คุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของกรมการพัฒนาชุมชนในปัจจุบัน มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพด้านคุณธรรมสูงกว่าด้านอื่น ๆ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเหล่านี้มีความรู้สูงอยู่ในเรื่องพฤติกรรมกลุ่ม และการทำงานเป็นทีม แต่การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมมีคุณภาพอยู่ในระดับต่ำ
3. คุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมระดับกอง มีคุณภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเขต และระดับจังหวัด และวิทยากรฝึกอบรมทั้ง 3 สังกัด มีคุณภาพแตกต่างกันในด้านความรู้ บุคลิกลักษณะและอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน
4. สภาพการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีคุณภาพสูงและคุณภาพต่ำ ส่วนสถานภาพส่วนตัวไม่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีคุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแต่อย่างใด

* จินตนา พึ่งเจริญพงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นใหม่ ของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย” โดยมุ่งศึกษาในแง่ของการนำความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรมทั้ง 3 ด้าน คือ ภาควิชา ภาควิชาการกลุ่มสัมพันธ์ และภาคปฏิบัติไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาทั้ง 3 ด้าน ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ตนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่รับไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ของตนในระดับมาก 2 ด้าน คือ ภาคปฏิบัติและภาควิชาการ กลุ่มสัมพันธ์ และระดับปานกลาง 1 ด้านคือ ภาควิชา

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อโครงการฝึกอบรมทั้ง 3 ด้าน ในแง่ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ของตนแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ศึกษาในระดับปริญญาตรีต่างสาขาวิชากัน หรืออาชีพของบิดามารดาหรือผู้ให้ความอุปการะต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อโครงการอบรม ในแง่ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และเกศินี หงสนันท์ (2526 : 63-64) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารการฝึกอบรมขององค์การรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย ผลการวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดี พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดีตามความคิดเห็นของผู้ตอบเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย มีดังนี้

1. มีมนุษยสัมพันธ์
2. มีความสามารถในการประสานงาน
3. มีความฉับไวในการแก้ปัญหา
4. ตรงต่อเวลา
5. มีความสนใจที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอและใจกว้าง
6. มีความรู้ในเรื่องเทคนิคการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ
7. มีความสามารถในการถามและการฟัง
8. มีความสนใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน
9. มีความเชี่ยวชาญในการสื่อข้อความ
10. มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ
11. มีความรู้เรื่องสื่ออย่างเพียงพอ
12. สามารถวิเคราะห์ระบบต่าง ๆ ในองค์กร
13. มีความเชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง

14. มีความสนใจด้านวิชาการ โดยเขียนบทความและงานวิจัย

15. มีความสามารถในการสอน การบรรยาย และมีวิญญูณร้งงานฝึกอบรมอย่างจริงจัง

สมชาย มิตรประเสริฐสุข (2526 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การศึกษาการฝึกอบรมบุคลากรของการรถไฟแห่งประเทศไทย” พบว่า การดำเนินการฝึกอบรมนอกจากจะมีปัญหาในเรื่องโครงสร้างของสายงานแล้วยังมีปัญหาอันเกิดจากส่วนประกอบต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ยังมีประสิทธิภาพไม่เต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นเนื้อหาของหลักสูตร เวลา วิธีการในการฝึกอบรม อุปกรณ์ในการฝึกอบรม การติดตามประเมินผล รวมทั้งวิทยากรในการฝึกอบรม

กรรณิการ์ บุญฤทธิ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการตามทัศนะของผู้เข้ารับการอบรม” การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา ตามทัศนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมในด้านการประสานงานการฝึกอบรม และด้านการเป็นวิทยากร ให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามทัศนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามตัวแปรต้น เพศ อายุ ระยะเวลาการรับราชการ ตำแหน่งทางราชการ และประสบการณ์การฝึกอบรม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบตามตัวแปรต้น เพศ อายุ ระยะเวลาการรับราชการ ตำแหน่ง หน้าที่ราชการ และประสบการณ์การฝึกอบรม ปรากฏผลดังนี้

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกัน ระยะเวลาการรับราชการต่างกัน ตำแหน่งทางราชการต่างกัน และประสบการณ์การฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมทั้ง 2 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมทั้ง 2 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมทั้ง 2 ด้าน สรุปได้ว่า มีปัญหาเกี่ยวกับขาดความสะอาดภายในห้องพักและบริเวณอาคารต่าง ๆ ขาดการบริการจัดเอกสารเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้มีความพร้อม เนื้อหาหลักสูตรควรเน้นการปฏิบัติให้มากกว่าทฤษฎี ขาดเอกสารแนะนำแผนผังบริเวณสถาบัน เปลี่ยนแปลงตารางอบรมบ่อย ๆ ผู้ดำเนินการฝึกอบรมควรมีมนุษยสัมพันธ์ เอาใจใส่ผู้อบรมให้มากกว่านี้ ห้องสมุดควรเพิ่มหนังสือที่ทันสมัย วิทยากรบรรยายไม่ตรงเนื้อหาหลักสูตรตามจุดมุ่ง

หมายแต่ละวิชา อาหารขาดคุณภาพ และควรจัดให้เลือกซื้ออาหารเอง ขนาดห้องอบรมควรจัดให้เหมาะกับผู้เข้ารับการอบรม วิทยากรควรให้ผู้เข้าอบรมได้ปฏิบัติจริงมากกว่าให้ทฤษฎี

งานวิจัยต่างประเทศ

โอเบรียน (O' Brien. 1985 : 2380-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะในด้านการสอนของผู้สอนตามความเห็นของผู้บริหารงานฝึกอบรม ตามผลการวิจัยนี้ ผู้บริหารงานฝึกอบรมเห็นผู้สอนหรือผู้ฝึกอบรม ควรมีสมรรถนะในเรื่องสำคัญเรียงตามลำดับ 7 ประการ

1. สมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจในหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
2. การถ่ายทอดความรู้
3. เทคนิคในการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ
4. การตั้งคำถาม
5. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอน
6. ความรอบรู้และเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่สอน
7. สมรรถนะในการให้ข้อมูลป้อนกลับ

ลอธ (Loth. 1985 : 3515-A) ได้ศึกษาความสามารถและประสบการณ์ด้านการเรียนรู้ที่จำเป็นพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อาสาสมัครในโบสถ์สอนศาสนา ผลการวิจัยสรุปว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่จะทำหน้าที่ด้านนี้ได้ดี จะต้องมีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับคนมีความเต็มใจในการบริการ มีใจรักในงานอาสาสมัคร มีประสบการณ์ด้านการฝึกอบรม การสังเกตการสอนจากผู้สอนที่ดี การตรวจตราดูแลงาน และเคยปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ฝึกอบรม อาสาสมัครมาก่อน

ไซลอง (Silong. 1987 : 2854-A) ซึ่งทำการศึกษาลักษณะพิเศษของวิชาชีพของนักฝึกอบรมในคาบสมุทรมาเลเซีย ได้สรุปถึงบทบาทและงานของนักฝึกอบรมที่สำคัญเรียงตามลำดับ 10 ประการ คือ บทบาทในการให้การฝึกอบรม การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การฝึกอบรม การบริหารการฝึกอบรม การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม การเขียน การจัดทำโครงการ การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม การพัฒนาวิชาชีพ การฝึกอบรม การสร้างความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กร การให้คำปรึกษาแนะนำและดำเนินการวิจัย

โดแนลด์สัน และสแกนเนลล์ (Donalson and Scannell. 1987 : 185-188) ได้ค้นหาคุณลักษณะที่พึงประสงค์และลักษณะพิเศษ (Traits and Characteristics) ของนักฝึกอบรมที่ยอดเยี่ยม หรือที่เรียกว่า "All – Star Trainer" โดยได้ให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลายกลุ่มและหลายครั้งทำการ สรรหาคุณสมบัติที่พึงประสงค์สูงสุดของนักฝึกอบรม ผลปรากฏว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์สูงสุด 2 ประการ ได้แก่ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Ability to Communicates) และความรู้ในเรื่องที่นำมาเสนอ หรือฝึกอบรม สำหรับคุณลักษณะด้านอื่น ๆ ซึ่งเป็นส่วนประกอบนั้นพอจะสรุปได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับตัวหรือยืดหยุ่นการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Adaptability)
2. ความจริงใจ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมย่อมมีความพึงพอใจ นักฝึกอบรม หรือวิทยากรที่มีความซื่อตรงและจริงใจ (Sincerity)
3. ความมีอารมณ์ขัน (Sense of Humor) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะชอบนักฝึกอบรมที่มีอารมณ์ขันอยู่เสมอ แต่ไม่ถึงกับต้องเป็นตัวตลกหรือกล่าวคำหยาบโลนในทางเพศ
4. ความเอาใจใส่ (Interest) นักฝึกอบรมที่พึงประสงค์ จะต้องมีความเอาใจใส่ในสิ่งที่นำมาฝึกอบรมเป็นอย่างดี เพราะถ้านักฝึกอบรมไม่ให้ความสนใจหรือเอาใจใส่แล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็จะปฏิบัติอย่างเดียวกัน
5. ความเข้าใจและความตั้งใจที่จะเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Understanding and willingness to involve group)
6. คำสอนที่ชัดเจนแจ่มแจ้ง (Clear Instruction) นักฝึกอบรมที่พึงประสงค์จะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้อื่น ซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
7. การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นรายบุคคล (Individual Assistance) ทั้งภายในห้องฝึกอบรมและนอกห้อง ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มหรือเป็นรายบุคคล เพราะมีบางคนอาจไม่กล้าซักถามในห้องฝึกอบรม
8. สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติได้ (Practicality of Subject Matter) นักฝึกอบรมที่ดีจะต้องเน้นการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี
9. ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) เป็นเรื่องที่พูดง่ายแต่ทำยากถ้าทำได้บรรยากาศของการฝึกอบรมก็จะดีขึ้นและได้ผลเพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความตั้งใจอยากเข้ารับการฝึกอบรม
10. คุณสมบัติส่วนตัวอื่น ๆ (Other Personal Qualities) ได้แก่ การตรงต่อเวลา ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ความเป็นมิตร และความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนของการวิจัย ประกอบด้วย

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับหัวหน้างาน บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 338 คน พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 122 คน รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 460 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม คือ

2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 199 คน ได้มาโดยใช้วิธีสุ่มด้วยตารางยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 61 คน ได้มาโดยใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจำแนกร้อยละ 50 ของจำนวนหัวหน้างานของแต่ละแผนก ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

แผนก	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ หัวหน้างาน	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ หัวหน้างาน
บัญชีและการเงิน	20	8	12	4
พัฒนาระบบ	4	2	2	1

ตาราง 1 (ต่อ)

แผนก	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ หัวหน้างาน	ระดับ ปฏิบัติการ	ระดับ หัวหน้างาน
ระบบข้อมูล	4	2	2	1
บริหารผลิตภัณฑ์	6	2	4	1
ไมโครเวฟ	35	12	15	6
แอร์	20	10	18	5
ขาย 1 (ร้านค้า)	24	16	11	8
ขาย 2 (ห้างสรรพสินค้า)	60	18	45	9
บริหารงานขาย	10	4	8	2
ส่งเสริมการขาย	21	8	12	4
โฆษณาและประชาสัมพันธ์	4	3	2	1
จัดส่งและคลังสินค้า	47	14	22	7
ธุรการ	19	6	9	3
บริการ (ช่าง)	60	14	35	7
ทรัพยากรบุคคล	4	3	2	2
รวม	338	122	199	61

รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนทั้งสิ้น 260 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สำหรับศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท การไทยการไฟฟ้า จำกัด ซึ่งแบ่งออกเป็นสามตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบข้อมูล คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับหัวหน้างาน เกี่ยวกับตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหาร การฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ซึ่งเป็นแบบสอบถามประเภทประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 50 ข้อ โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนนในแต่ละข้อดังนี้

มากที่สุด	กำหนดคะแนน 5 คะแนน
มาก	กำหนดคะแนน 4 คะแนน
ปานกลาง	กำหนดคะแนน 3 คะแนน
น้อย	กำหนดคะแนน 2 คะแนน
น้อยที่สุด	กำหนดคะแนน 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎี หลักการเพื่อให้ได้ข้อมูลตามตัวแปร ตามที่กำหนดในขอบเขตของการวิจัย และศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยตามระเบียบวิธีการวิจัย
2. นำเนื้อหาและข้อมูลที่ศึกษามาได้ กำหนดเป็นข้อกระทงของคำถามตามแนวการสร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปหารือกับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
3. สร้างแบบสอบถามโดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่หนึ่ง เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ตอนที่สอง เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประเภทประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 50 ข้อ ตอนที่สาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ 3 ท่าน คือ
 - 4.1 รองศาสตราจารย์สำอองค์ งามวิชา อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 4.2 อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4.3 น.ส.นุพรรณ จันทราปกรณ นักวิชาการศึกษา สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับหัวหน้างาน บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด จำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ไปตรวจสอบความเชื่อมั่น ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach α – Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSPC⁺ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่น .9405

7. ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์มีคุณภาพทั้งด้านความตรงและความเชื่อมั่น หลังจากนั้นจึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อกับทางผู้จัดการแผนกทุกแผนกทางโทรศัพท์ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและขออนุญาตให้ผู้ได้บังคับบัญชาในสังกัด ช่วยตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านทางหัวหน้าหน่วยและผู้จัดการส่วนแต่ละแผนก ให้ช่วยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ โดยผู้วิจัยจะกำหนดให้แต่ละแผนกจะต้องมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานแผนกละกี่คน
3. ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 สัปดาห์ในระหว่างวันที่ 1-15 มีนาคม 2544 ได้จำนวนแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 260 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม นำมาจัดทาร์หัส แล้วกรอกรหัสลงในกระดาษรหัส
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSSPC⁺ (Statistical Package for the Social Sciences/Personal Computer Plus) โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 ตามตัวแปรในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม คิดเป็นค่าความถี่และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 โดยใช้หลักเกณฑ์ประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของเบสท์ (ณรงค์ศักดิ์ สุขมาลัยโรจน์. 2534 : 67; อ้างอิงจาก Best.1970 : 201-204) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

2.4 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance) และทดสอบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมนคูลส์

3. นำข้อคิดเห็นจากข้อคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มาหาคำร้อยละตามจำนวนความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้แนวความคิดคล้ายคลึงกัน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. การคำนวณค่าสถิติพื้นฐาน การคำนวณค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนมีดังนี้ (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ.2538 : 67)

1.1 หาอัตราร้อยละ ใช้สูตร

$$\text{ร้อยละของรายการใด} = \frac{\text{ความถี่ของรายการนั้น}}{\text{ความถี่ทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 การหาคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ.

2538:73)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:79)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:200)

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
 N แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:101)

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test
	X ₁	แทน	เป็นคะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่หนึ่ง
	X ₂	แทน	เป็นคะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่สอง
	S ₁	แทน	ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่หนึ่ง
	S ₂	แทน	ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่สอง
	n ₁	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่หนึ่ง
	n ₂	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สอง

3.2 สถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538:113)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงความถี่
	MS _b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS _w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด การกำหนดสัญลักษณ์ย่อ ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดไว้ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ t (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงของ F (F-distribution)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมและเป็นรายข้อใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม โดยวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 4 นำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดในตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน/คน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	135	51.90
1.2 หญิง	125	48.10
รวม	260	100.00
2. อายุ		
2.1 20 – 25 ปี	75	28.80
2.2 26 – 40 ปี	177	68.10
2.3 41 – 60 ปี	8	3.10
รวม	260	100.00
3. การศึกษา		
3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	158	60.80
3.2 ปริญญาตรีขึ้นไป	102	39.20
รวม	260	100.00
4. สถานภาพ		
4.1 โสด	155	59.60
4.2 สมรส	105	40.40
รวม	260	100.00
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5.1 ต่ำกว่า 5 ปี	126	48.50
5.2 5 ปีขึ้นไป	134	51.50
รวม	260	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน/คน	ร้อยละ
6. ตำแหน่ง		
6.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ	199	76.50
6.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน	61	23.50
รวม	260	100.00
7. จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม		
7.1 น้อยกว่า 3 ครั้ง	74	28.50
7.2 3 ครั้งขึ้นไป	186	71.50
รวม	260	100.00

จากตาราง 2 แสดงว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 260 คน ในจำนวนนี้เป็นชาย 135 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 เป็นหญิง จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 อายุระหว่าง 26-40 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

ด้านการศึกษา ผู้ที่มีคุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 คุณวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20

ด้านสถานภาพ โสด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 สมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40

ด้านประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50

ด้านตำแหน่งหน้าที่ พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50

ด้านจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 เข้าฝึกอบรม 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมและเป็นรายด้านใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดในตาราง 3-7 ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น (N = 260)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม	3.39	.54	ปานกลาง
2. ด้านการประสานงาน	3.42	.54	ปานกลาง
3. ด้านวิทยากร	3.39	.51	ปานกลาง
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	3.30	.58	ปานกลาง
รวม	3.38	.49	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการประสานงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.42$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.30$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น (N = 260)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1 มีการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ	3.06	.88	ปานกลาง
2 มีการวางแผนการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ	3.20	.85	ปานกลาง
3 มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมชัดเจน	3.69	.74	มาก
4 การจัดทำหลักสูตรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การฝึกอบรม	3.47	.72	ปานกลาง
5 มีการบริหารงบประมาณการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม	3.35	.72	ปานกลาง
6 มีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ	3.54	.82	มาก
7 การจัดระบบการติดต่อประสานงานในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	3.45	.73	ปานกลาง
8 มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการฝึกอบรมให้ลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.40	.74	ปานกลาง
9 การควบคุมและบริหารเวลาในการฝึกอบรมเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.50	.80	ปานกลาง
10 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมดูแลเอาใจใส่และให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยดี	3.64	.78	มาก
11 เนื้อหาในการฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	3.68	.74	มาก
12 มีการจัดเอกสารให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม	3.28	.82	ปานกลาง
13 วิธีการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรดำเนินการได้อย่างเหมาะสม	3.38	.74	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น (N = 260)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
14 มีการประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม	3.18	.88	ปานกลาง
15 มีการประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรม	3.40	.76	ปานกลาง
16 มีการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ	3.31	.74	ปานกลาง
17 มีการติดตามผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.14	.85	ปานกลาง
รวม	3.39	.54	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.06$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประสานงาน โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประสานงาน	ระดับความคิดเห็น (N = 260)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
18 มีการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากนักน้อยเพียงใด	3.37	.86	ปานกลาง
19 มีการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบล่วงหน้า	3.73	.70	มาก
20 มีการแจ้งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบล่วงหน้า	3.54	.77	มาก
21 การติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกเรื่อง เวลา สถานที่ และอาหารในการฝึกอบรม	3.40	.74	ปานกลาง
22 จัดหาวิทยากรที่มีความรู้ตรงตามเนื้อหา	3.43	.72	ปานกลาง
23 การควบคุม ดูแล การบรรยายของวิทยากร ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	3.52	.75	มาก
24 มีการชี้แจงระเบียบการปฏิบัติให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3.43	.84	ปานกลาง
25 มีการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อละลายพฤติกรรมในการฝึกอบรม	3.28	.77	ปานกลาง
26 มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.12	.80	ปานกลาง
27 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.36	.86	ปานกลาง
รวม	3.42	.54	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประสานงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบล่วงหน้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดและมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.12$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิทยาการ โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิทยาการ	ระดับความคิดเห็น (N = 260)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
28 วิทยาการมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาที่ถ่ายทอด	3.26	.75	ปานกลาง
29 วิทยาการใช้หลักจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.33	.66	ปานกลาง
30 วิทยาการเข้าใจเนื้อหาวิชาที่ทำการฝึกอบรม	3.33	.68	ปานกลาง
31 วิทยาการใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวุฒิภาวะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.47	.70	ปานกลาง
32 วิทยาการมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.36	.71	ปานกลาง
33 วิทยาการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีและเป็นกันเองระหว่างการบรรยาย	3.40	.76	ปานกลาง
34 วิทยาการใช้สื่อการสอนที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการสร้างความเข้าใจในเนื้อหา	3.29	.72	ปานกลาง
35 วิทยาการบรรยายได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่กำหนดไว้	3.40	.74	ปานกลาง
36 วิทยาการมีการจัดกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้	3.30	.77	ปานกลาง
37 วิทยาการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามปัญหาต่าง ๆ	3.52	.75	มาก
38 วิทยาการตอบคำถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น	3.41	.72	ปานกลาง
39 วิทยาการมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.57	.70	มาก
รวม	3.39	.51	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิทยากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าวิทยากรมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ วิทยากรมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาที่ถ่ายทอด ($\bar{X} = 3.26$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น (N = 260)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
40 มีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรมได้เหมาะสม	3.26	.88	ปานกลาง
41 การจัดสถานที่ดำเนินการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	3.49	.84	ปานกลาง
42 มีการเตรียมพร้อมของสื่อทัศนูปกรณ์และสื่อในระหว่างการฝึกอบรม	3.51	.72	มาก
43 บรรยากาศการเรียนรู้ในห้องบรรยายมีความเหมาะสม	3.33	.73	ปานกลาง
44 มีการจัดระบบเสียงในห้องบรรยายการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ	3.22	.81	ปานกลาง
45 การอำนวยความสะดวกในเรื่องอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.48	.76	ปานกลาง
46 การอำนวยความสะดวกในเรื่องการเดินทางให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น ที่จอดรถ แผนที่โรงแรม	3.40	.81	ปานกลาง
47 มีการจัดเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมได้เหมาะสม	3.16	.79	ปานกลาง
48 มีการจัดเตรียมทำเลและที่ตั้งของสถานที่การฝึกอบรมมีความสะดวกในการเดินทาง	3.29	.76	ปานกลาง
49 มีการประเมินผลเรื่องอาหารและเครื่องดื่มหลังการฝึกอบรม	3.08	.85	ปานกลาง
50 มีการประเมินผลเรื่องเวลาและสถานที่หลังการฝึกอบรม	3.12	.90	ปานกลาง
รวม	3.30	.58	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการเตรียมพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์และสื่อในระหว่างการฝึกอบรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่การประเมินผลเรื่องอาหารและเครื่องดื่มหลังการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.08$) ส่วนข้ออื่น ๆ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม โดยวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม

ตาราง 8 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพศชายและเพศหญิง โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม	ชาย (N = 135)		หญิง (N = 125)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม	3.45	.59	3.32	.46	1.95
2. ด้านการประสานงาน	3.46	.56	3.36	.51	1.53
3. ด้านวิทยากร	3.40	.52	3.37	.49	0.48
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรม	3.35	.58	3.24	.57	1.47
รวม	3.41	.51	3.32	.46	1.51

จากตาราง 8 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน สูงกว่าเพศหญิง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำแนกตามช่วงอายุของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มี
อายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้เข้า รับการฝึกอบรมต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น								
	อายุ 20-25 ปี (N = 75)			อายุ 26-40 ปี (N = 177)			อายุ 41-60 ปี (N = 8)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม	3.65	0.62	มาก	3.27	0.46	ปานกลาง	3.54	0.35	มาก
2. ด้านการประสานงาน	3.62	0.60	มาก	3.33	0.49	ปานกลาง	3.42	0.43	ปานกลาง
3. ด้านวิทยากร	3.55	0.57	มาก	3.31	0.47	ปานกลาง	3.52	0.27	มาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	3.54	0.58	มาก	3.19	0.55	ปานกลาง	3.38	0.38	ปานกลาง
รวม	3.59	0.55	มาก	3.27	0.44	ปานกลาง	3.46	0.26	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.65$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.54$) ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 26-40 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประสานงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.33$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.19$) ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 41-60 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.38$) ส่วนในด้านอื่น ๆ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	d.f.	S.S.	M.S.	F
1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 257 259	7.7675 67.4201 75.1876	3.8837 .2623	14.8045**
2. ด้านการประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 257 259	4.4560 71.6961 76.1521	2.2280 .2790	7.9864**
3. ด้านวิทยากร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 257 259	3.0779 64.4653 67.5432	1.5389 .2508	6.1352**
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 257 259	6.2371 81.6847 87.9218	3.1185 .3178	9.8117**
รวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2 257 259	5.2052 57.3255 62.5306	2.6026 .2231	11.6678**

จากตาราง 10 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของนิวแมนคูล (Newman Keuls) โดยรวมทุกด้าน ดังแสดงในตาราง 11 ด้านการบริหารการฝึกอบรม ดังแสดงในตาราง 12 ด้านการประสานงาน ดังแสดงในตาราง 13 ด้าน

วิทยาการ ดังแสดงในตาราง 14 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	N	$\bar{X}$	อายุ 26-40 ปี 3.2797	อายุ 41-60 ปี 3.4691	อายุ 20-25 ปี 3.5918
อายุ 26-40 ปี	177	3.2797	-	0.1894	0.3121**
อายุ 41-60 ปี	8	3.4691		-	0.1227
อายุ 20-25 ปี	75	3.5918			-

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 26-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกันในกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	N	$\bar{X}$	อายุ 26-40 ปี 3.2748	อายุ 41-60 ปี 3.5441	อายุ 20-25 ปี 3.6541
อายุ 26-40 ปี	177	3.2748	-	0.2693	0.3793**
อายุ 41-60 ปี	8	3.5441		-	0.1100
อายุ 20-25 ปี	75	3.6541			-

จากตาราง 12 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม แตกต่างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 26-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกัน ในกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	N	$\bar{X}$	อายุ 26-40 ปี 3.3305	อายุ 41-60 ปี 3.4250	อายุ 20-25 ปี 3.6213
อายุ 26-40 ปี	177	3.3305	-	0.0945	0.2908**
อายุ 41-60 ปี	8	3.4250		-	0.1963
อายุ 20-25 ปี	75	3.6213			-

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประสานงาน แตกต่างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 26-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกัน ในกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประสานงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิทยากร ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	N	$\bar{X}$	อายุ 26-40 ปี 3.3140	อายุ 41-60 ปี 3.5208	อายุ 20-25 ปี 3.5500
อายุ 26-40 ปี	177	3.3140	-	0.2068	0.2360**
อายุ 41-60 ปี	8	3.5208		-	0.0292
อายุ 20-25 ปี	75	3.5500			-

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิทยากร แตกต่างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 26-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกันในกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิทยากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ	N	$\bar{X}$	อายุ 26-40 ปี 3.1993	อายุ 41-60 ปี 3.3864	อายุ 20-25 ปี 3.5418
อายุ 26-40 ปี	177	3.1993	-	0.1871	0.3425**
อายุ 41-60 ปี	8	3.3864		-	0.1554
อายุ 20-25 ปี	75	3.5418			-

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุ 20-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 26-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกันในกลุ่มอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี (N = 158)		ปริญญาตรีขึ้นไป (N = 102)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม	3.46	.56	3.27	.47	3.02*
2. ด้านการประสานงาน	3.48	.57	3.30	.47	2.70*
3. ด้านวิทยากร	3.41	.53	3.34	.46	1.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรม	3.39	.58	3.16	.55	3.14*
รวม	3.44	.51	3.27	.42	2.74*

จากตาราง 16 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้าน สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านการบริหารการฝึกอบรม สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประสานงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านการประสานงาน สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิทยากร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านวิทยากร สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

ตาราง 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีสถานภาพโสดและสมรส โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม	โสด (N = 155)		สมรส (N = 105)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม	3.43	.55	3.33	.51	1.52
2. ด้านการประสานงาน	3.44	.54	3.37	.53	1.15
3. ด้านวิทยากร	3.40	.52	3.35	.49	0.81
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรม	3.31	.55	3.28	.62	0.49
รวม	3.40	.49	3.33	.48	1.09

จากตาราง 17 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน สูงกว่าสถานภาพสมรส

ตาราง 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม	ต่ำกว่า 5 ปี (N = 126)		5 ปีขึ้นไป (N = 134)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม	3.46	.59	3.32	.47	2.23*
2. ด้านการประสานงาน	3.45	.58	3.38	.49	1.03
3. ด้านวิทยากร	3.38	.54	3.38	.47	0.01
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรม	3.36	.58	3.24	.57	1.67
รวม	3.41	.53	3.33	.44	1.39

จากตาราง 18 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป

สำหรับด้านการบริหารการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป

ตาราง 19 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม	ระดับปฏิบัติการ (N = 199)		ระดับหัวหน้างาน (N = 61)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม	3.41	.57	3.33	.40	1.22
2. ด้านการประสานงาน	3.43	.57	3.37	.41	0.85
3. ด้านวิทยากร	3.37	.52	3.44	.46	1.04
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรม	3.33	.58	3.21	.57	1.44
รวม	3.38	.51	3.34	.38	0.73

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน สูงกว่าระดับหัวหน้างาน

ตาราง 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง และเข้าอบรม 3 ครั้งขึ้นไป โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม	น้อยกว่า 3 ครั้ง (N = 74)		3 ครั้งขึ้นไป (N = 186)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการบริหารการฝึกอบรม	3.37	.61	3.40	.50	0.36
2. ด้านการประสานงาน	3.35	.63	3.44	.50	1.03
3. ด้านวิทยากร	3.31	.54	3.41	.49	1.55
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรม	3.29	.58	3.30	.58	0.14
รวม	3.33	.54	3.39	.46	0.86

จากตาราง 20 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้งและ 3 ครั้งขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม 3 ครั้งขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้าน สูงกว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จากคำถามแบบปลายเปิด มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ของกลุ่มตัวอย่าง 260 คน โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปแบบความถี่ ดังแสดงในตาราง 21

ตาราง 21 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตามทัศนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ	ผู้เข้าอบรม (ความถี่)
1. สถานที่จัดอบรมควรจะเปลี่ยนเป็นต่างจังหวัด	8
2. ควรจัดฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ ทุก ๆ 6 เดือน	4
3. เนื้อหาการอบรมควรจะมีกิจกรรมแทรก	3
4. เนื้อหาการอบรมสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง	3
5. ควรปรับปรุงห้องน้ำภายในบริษัทฯ	2
6. ควรให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการเลือกหัวข้อการอบรม	2
7. ควรเพิ่มเวลาการบรรยายให้วิทยากร	1
8. การอบรมตัวสินค้าควรเน้นรายละเอียดเพิ่มขึ้น	1
9. วิทยากรควรให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น	1
10. หัวข้อการอบรมควรมีความทันสมัย	1
รวม	26

จากตาราง 21 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 26 ประเด็นดังนี้ สถานที่จัดอบรมควรจะเปลี่ยนเป็นต่างจังหวัด มีผู้แสดงทัศนะจำนวน 8 ประเด็น ซึ่งเป็นข้อที่มีความถี่สูงสุด รองลงมาได้แก่ เรื่องการจัดอบรม ควรจัดฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับทุก ๆ 6 เดือน มีผู้แสดงทัศนะจำนวน 4 ประเด็น และเนื้อหาการอบรมควรจะมีกิจกรรมแทรกและเนื้อหาการอบรมสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง มีผู้แสดงทัศนะจำนวน 3 ประเด็น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ใน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม โดยจำแนกตามตัวแปรต้นได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

สมมุติฐานของการศึกษาวิจัย

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน
5. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน

6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน

7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ผ่านการอบรมในระดับปฏิบัติการ จำนวน 338 คน และพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 122 คน ของบริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด (ข้อมูลนี้ ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2543)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ

2.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 199 คน ได้มาโดยใช้วิธีสุ่มด้วยตารางยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

2.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 61 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจำแนกร้อยละ 50 จากจำนวนพนักงานระดับหัวหน้างานของแต่ละแผนก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สำหรับศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบข้อมูล คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับหัวหน้างาน เกี่ยวกับตัวแปร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามประเภทตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ซึ่งเป็นแบบสอบถามประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 อันดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 50 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ติดต่อกับทางผู้จัดการแผนกทุกแผนกทางโทรศัพท์ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัยและขออนุญาตให้ผู้บังคับบัญชาในสังกัด ช่วยตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านทางหัวหน้าหน่วยและผู้จัดการส่วนแต่ละแผนก ให้ช่วยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ โดยผู้วิจัยจะกำหนดให้แต่ละแผนกจะต้องมีผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานแผนกละกี่คน
3. ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 สัปดาห์ในระหว่างวันที่ 1-15 มีนาคม 2544 ได้จำนวนแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 260 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เป็นรายด้านและโดยรวม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของนิวแมนคูล (Newman Keuls)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 260 คน

1. เพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 51.90 และเพศหญิง จำนวน 125 คน

คิดเป็นร้อยละ 48.10

2. อายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 อายุระหว่าง 26-40 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 อายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10

3. การศึกษา คุณวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 มีคุณวุฒิปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20

4. สถานภาพ เป็นโสด จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 59.60 สมรส จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 40.40

5. ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50

6. ตำแหน่ง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50

7. จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 เข้ารับการฝึกอบรม 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

2.1 วิเคราะห์ความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นรายด้าน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1.1 ด้านการบริหารการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$)

2.1.2 ด้านการประสานงาน พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.42$)

2.1.3 ด้านวิทยากร พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.39$)

2.1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

1. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพศชายและเพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20-25 ปี, 26-40 ปี และ 41-60 ปี ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20-25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 26-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทุกด้าน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีการต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านวิทยากร มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพโสดและสมรส ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง และเข้าอบรม 3 ครั้งขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งแยกออกเป็น 4 ด้าน ปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ด้านการบริหารการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีบางประเด็นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ทัศนะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ได้แก่การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมชัดเจน การกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมดูแลเอาใจใส่และให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยดี และเนื้อหาในการฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของ วนิดา วงศ์คำจันทร์ (2521 : 34-66) ว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องสามารถวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ สามารถวางแผนการฝึกอบรมและประสานงานระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งความเห็นนี้สอดคล้องกับความเห็นของ น้อย ศิริโชติ (2524 : 23) ที่ว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องสามารถประสานงาน และวิเคราะห์ระบบต่าง ๆ ในหน่วยงาน เพื่อจัดโครงการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม และบิวเรค และสมิธ (Burack and Smith. 1982 : 526) ให้ความเห็นที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม วิเคราะห์เนื้อหา การออกแบบหลักสูตร วิธีการฝึกอบรมต่าง ๆ และสามารถในการวัดและประเมินผลการฝึกอบรม รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 37) พบว่าการศึกษาหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การกำหนดจุดประสงค์ของการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม และการวางแผนการใช้งบประมาณการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการประสานงาน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีบางประเด็นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ทัศนะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ได้แก่การแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบล่วงหน้า การแจ้งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบล่วงหน้า และการควบคุม ดูแล การบรรยายของวิทยากรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ซึ่งความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของ กรรณิการ์ บุญฤทธิ์ (2537 : 29-30) ที่พบว่าบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมต้องปฏิบัติตามภารกิจ การประสานงานด้านการดำเนินการฝึกอบรม การบริหารการฝึกอบรม และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ

เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และเกศินี หงส์นันท์ (2526 : 63-64) ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดีควรมีความสามารถในการประสานงานเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 39) พบว่าการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการจัดการฝึกอบรมทราบล่วงหน้า การติดต่อประสานงานกับคณะทำงานในการจัดฝึกอบรม จัดตารางการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากเช่นกัน

1.3 ด้านวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีบางประเด็นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ทัศนะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ได้แก่เรื่องวิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามปัญหาต่าง ๆ และวิทยากรมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของ กริช อัมโภชน (2520 : 8-10) ที่กล่าวว่า ความรู้ที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีเป็นอันดับแรกคือความรู้ในหลักสูตรและรายละเอียดเนื้อหาวิชาที่ตนรับผิดชอบและ พัลลภ กฤตยานรัช (2521 : 11) ให้ความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องสามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2528 : 49-54) ยังได้ให้ความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องสามารถทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย สามารถรับฟังและเชื่อมโยงความคิดเห็นของแต่ละบุคคลกระตุ้นให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นในการอบรม สอดคล้องกับทัศนะของลองเกอร์แมน (Longerman. 1974 : 47) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการสอนที่ดีว่า ครูที่ดีต้องช่วยสรุปการอภิปรายต่าง ๆ ให้รัดกุม เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจได้ถูกต้อง นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ เพราะฉะนั้นจึงน่าจะเป็นที่ยอมรับกันได้ว่าครูเป็นหัวใจสำคัญของการสอนหรือการอบรมทุกประเภท และสอดคล้องกับ สุวิทย์ มูลคำ (2542 : 36) กล่าวว่าวิทยากรจะต้องเป็นผู้ที่ถ่ายทอดข้อมูล ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในฐานะนักวิชาการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง พร้อมทั้งคอยชี้แนะและแก้ปัญหา เพราะกระบวนการเรียนรู้จะต้องให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีบางประเด็นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ทัศนะว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ได้แก่เรื่องการเตรียมพร้อมของวัสดุ ทัศนูปกรณ์และสื่อในระหว่างการฝึกอบรม ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของ กริช อัมโภชน (2534 : 36) ที่กล่าวว่าห้องฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ห้องฝึกอบรมที่ดีต้องมีบรรยากาศที่สบาย โปร่ง ไม่ทึบ และควรเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจในเรื่องการเรียนรู้และสร้างสัมพันธไมตรีต่อผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ วิจิตร วรุฒบางกูร (2524 : 2) ที่กล่าวไว้ว่า บรรยากาศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ นั้น ห้องเรียนไม่ควรเป็นโลกหนึ่งต่างหากจากชีวิตประจำวันของผู้เรียน และควรมีบรรยากาศอบอุ่นของความเป็นบ้าน หรือ

ครอบครัวยุ่บ้าง เพื่อช่วยให้การปรับตัวและเสริมสร้างสุขภาพจิตและประสบการณ์ของผู้เรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเทพ เมฆ (2531: 120) ได้ศึกษาความพึงพอใจในบรรยากาศการเรียนการสอนของผู้เรียนและครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนและได้ข้อเสนอแนะว่าการจัดการศึกษาควรสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนการสอนหลายด้าน ได้แก่ บรรยากาศทางด้านหลักสูตร วิธีสอน กิจกรรม การเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล การบริการทางวิชาการและอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม และยังสอดคล้องกับหลักการที่ ชาญชัย ลีตังศรี (2521 : 97) ได้เสนอไว้ว่าสถานที่ฝึกอบรมนั้น ถ้าจะจัดให้ได้ผลดีควรมีห้องต่าง ๆ ใช้ในกิจกรรมฝึกอบรมโดยเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วยห้องฝึกอบรม ห้องประชุมย่อย ห้องพักสำหรับรับประทานอาหาร ห้องน้ำ ห้องสมุดและห้องโสตทัศนูปกรณ์ การจัดห้องต่าง ๆ ดังกล่าวนี ควรมีจัดให้มีความสะอาด แสงสว่างพอดี อุณหภูมิสบายและข้อสำคัญต้องเป็นอิสระปราศจากสิ่งรบกวน ห้องฝึกอบรมควรมีขนาดพอดีกับจำนวนคน ไม่เล็กจนเกิดความแออัด หรือใหญ่โตจนเกิดความเว้งว่าง ทำให้เสียบรรยากาศของการฝึกอบรม

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมใน 4 ด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง และ จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม

2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีเพศต่างกัน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ผลการวิจัยปรากฏทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยเพศชายมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านสูงกว่าเพศหญิง

2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีอายุต่างกัน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ผลการวิจัยปรากฏทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2 ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ บุญฤทธิ์ (2537 : 58) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ผลการวิจัยปรากฏทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาลัย จันทร์เทศ (2540 : 144-148) ศึกษาเรื่องการศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีสถานภาพต่างกัน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ผลการวิจัยปรากฏทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 4 ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพโสด มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน สูงกว่า สถานภาพสมรส

2.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ผลการวิจัยปรากฏทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 5 ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ส่วนด้านวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเท่ากัน

2.6 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีตำแหน่งต่างกัน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ผลการวิจัยปรากฏทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 6 ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

สูงกว่าระดับหัวหน้างาน ส่วนด้านวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สูงกว่าระดับปฏิบัติการ

2.7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ผลการวิจัยปรากฏทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 7 ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม 3 ครั้งขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้าน สูงกว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง

3. นอกจากนี้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในแบบสอบถามปลายเปิดในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เช่น สถานที่การจัดอบรมควรจะเป็นต่างจังหวัด ซึ่งเป็นข้อที่มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงความคิดเห็นสูงสุด อาจเป็นเพราะในช่วงที่ผ่านมา การจัดฝึกอบรมส่วนใหญ่จะจัดในห้องฝึกอบรมของบริษัท หรือที่โรงแรมในกรุงเทพฯ ทำให้ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเบื่อหน่าย รองลงมาได้แก่เรื่องเกี่ยวกับการจัดอบรม ควรจัดฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ ทุก ๆ 6 เดือน เนื้อหาการอบรมควรมีกิจกรรมแทรก เนื้อหาการอบรมสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง ควรให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการเลือกหัวข้อการอบรม และควรปรับปรุงห้องน้ำภายในบริษัท เนื่องจากห้องน้ำในบริษัทค่อนข้างเล็ก ในบางหลักสูตรมีจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนมาก ทำให้ห้องน้ำไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรนำผลการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหาร การฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ไปกำหนดในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Job Description) ของตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และเป็นข้อมูลในการกำหนดหลักสูตรการพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานด้านการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์

2. การพิจารณาสรรหาบุคลากร ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรกำหนดคุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง โดยระบุถึงความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

3. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และผู้ปฏิบัติงานในบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ซึ่งปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ควรตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ และการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ ความสามารถอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเรื่องนี้ต่อไป โดยศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโดยตรงขององค์กร เช่น พนักงานขาย พนักงานบริการลูกค้า พนักงานบัญชีและการเงิน เป็นต้น
2. ควรทำการศึกษาวิจัยในหัวข้ออื่น ๆ เช่น การหาความต้องการในการฝึกอบรม ความพึงพอใจในนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ บุญฤทธิ์. (2537). การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตามทัศนะของผู้เข้ารับการอบรม. ปริญญาโท กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- กริช อัมโภชน. (2514). บทบาทของผู้ฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กริช อัมโภชน. (2520). การเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากร. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กุลธน ธนาพงศธร และ ไตรรัตน์ โภคผลาภรณ์. (2531). เอกสารการสอบชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกษม จริโนโท. (2531). เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรวิทยาการทางการส่งเสริมและพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2540). เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์สู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : บริษัท ไคเรคมาร์เก็ตติ้ง เซอร์วิส จำกัด.
- เครือวัลย์ ล้อมภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์.
- เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และ เกศินี หงสนันท์. (2526). การบริหารงานฝึกอบรมขององค์การรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์รัฐวิสาหกิจ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2535). การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2536) เทคนิคการเป็นหัวหน้างาน. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ชูชัย สมितिไกร. (2542). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2539). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้อย ศิริโชติ. (2524). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- บุญศรี แก้วคำศรี และ ทนงค์ศักดิ์ คุ่มไชนะ. (2533). การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ : กองฝึกอบรม กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.

- ปรัชญา เวสารัชช. (2535). เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการจัดการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรีชา คล้ายเครือ. (2540). การฝึกอบรมพนักงานของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- เป็รื่อง กุมุท. (2521). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ภาคเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ทองศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ. (2532). การศึกษาคุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรมการพัฒนาชุมชน. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ผอบเขียว วงศ์ภักดี. (2537). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย. ปรินูญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- พิทยาวิธ อังคสุสิงห์. (2537). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักฝึกอบรมของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยตามทัศนะของพนักงาน. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- มยุรา ตระกูลสม. (2536). บทบาทในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- มัลย์ จันทรเทศ. (2540). การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์. (2529). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วิน เชื้อโพธิ์หัก. (2537). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). การฝึกอบรม : คู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล. (2539). ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สมคิด บางโม. (2539). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.
- ✓ สมคิด อิศระวัฒน์. (2536). เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการจัดการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถชัย ณ ตะกั่วทุ่ง. (2539). เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สายสอางค์ แก้วเกษตรกรณ์. (2535). เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการจัดการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สายสอางค์ แก้วเกษตรกรณ์. (2535). สู้สำเร็จ...การเป็นวิทยากร. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2530). การศึกษาผู้ใหญ่ : พื้นฐานการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : cursa ลาดพร้าว.
- .. สุปราณี ศรีนิตราภิมุข. (2534). การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิทย์ มูลคำ. (2542). ครบเครื่องเรื่องวิทยากร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- ✓ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2538). จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- เอกชัย เอื้อเฟื้อ. (2537). การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำและด้านการทำงานเป็นกลุ่ม สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อรรถัย ทองฤกษ์ฤทธิ์. (2538). ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- Burack, Elmer H. and Smith, Robert D. (1982). *Personnel Management : A Human Resource System Approach*. New York : John Wiley & Sons.
- Laird, Dugan. (1985). *Approaches to Training and Development*. 2nd ed. Reading, Massachusetts : Addison-Wesley Publishing Company.
- Otto, Calvin P. and Glaser, Rollin O. (1970). *The Management of Training, A Handbook for Training and Development Personnel*. Reading, Massachusetts : Addison-Wesley Publishing Company.
- Yamane, T. (1973). *Statistics*. New York : Harper and Row Publication.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ลำอานค์ งามวิชา | <p>อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</p> |
| 2. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ | <p>อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</p> |
| 3. นางสาวนุपर्ณ จันทราปกรณ | <p>นักวิชาการศึกษา
สถาบันทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์</p> |

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
: กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

คำชี้แจง

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ของแผนก
ทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

แบบสอบถาม มี 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านการบริหารการ
ฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกในการฝึกอบรม
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอความกรุณาท่าน ตอบคำถามตามความเป็นจริง แล้วส่งคืนคุณวิจิต สุรพนานนท์ชัย
แผนกทรัพยากรบุคคล ภายในวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2544

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิจิต สุรพนานนท์ชัย)

ผู้ทำวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

: กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพมหานครการไฟฟ้า จำกัด

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 – 25 ปี

() 26 – 40 ปี

() 41 – 60 ปี

3. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีขึ้นไป

4. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

() ต่ำกว่า 5 ปี

() 5 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่ง

- () พนักงานระดับปฏิบัติการ
() พนักงานระดับหัวหน้างาน

7. จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม

- () น้อยกว่า 3 ครั้ง
() 3 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงตามความเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<u>ด้านการบริหารการฝึกอบรม</u> มีการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ					
2	มีการวางแผนการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ					
3	มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ชัดเจน					
4	การจัดทำหลักสูตรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การฝึกอบรม					
5	มีการบริหารงบประมาณการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม					

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	มีการกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ					
7	การจัดระบบการติดต่อประสานงานในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
8	มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในการฝึกอบรมให้ลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
9	การควบคุมและบริหารเวลาในการฝึกอบรมเป็นไปอย่างเหมาะสม					
10	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมดูแลเอาใจใส่และให้คำปรึกษาแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยดี					
11	เนื้อหาในการฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน					
12	มีการจัดเอกสารให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม					
13	วิธีการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรดำเนินการได้อย่างเหมาะสม					
14	มีการประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม					
15	มีการประเมินการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรม					
16	มีการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ					
17	มีการติดตามผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม					

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18	<u>ด้านการประสานงาน</u> มีการติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด					
19	มีการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบล่วงหน้า					
20	มีการแจ้งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบล่วงหน้า					
21	การติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกเรื่อง เวลา สถานที่ และอาหารในการฝึกอบรม					
22	จัดหาวิทยากรที่มีความรู้ตรงตามเนื้อหา					
23	การควบคุม ดูแล การบรรยายของวิทยากรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร					
24	มีการชี้แจงระเบียบการปฏิบัติให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง					
25	มีการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เพื่อละลายพฤติกรรมในการฝึกอบรม					
26	มีการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
27	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
28	<u>ด้านวิทยากร</u> วิทยากรมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาที่ถ่ายทอด					
29	วิทยากรใช้หลักจิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม					

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30	วิทยากรเข้าใจเนื้อหาวิชาที่ทำการฝึกอบรม					
31	วิทยากรใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวุฒิภาวะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
32	วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
33	วิทยากรสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีและเป็นกันเองระหว่างการบรรยาย					
34	วิทยากรใช้สื่อการสอนที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการสร้างความเข้าใจในเนื้อหา					
35	วิทยากรบรรยายได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่กำหนดไว้					
36	วิทยากรมีการจัดกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้					
37	วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถามปัญหาต่าง ๆ					
38	วิทยากรตอบคำถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น					
39	วิทยากรมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
40	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม</u> มีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรมได้เหมาะสม					
41	การจัดสถานที่ดำเนินการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					

ข้อ	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42	มีการเตรียมพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์และสื่อ ในระหว่างการฝึกอบรม					
43	บรรยากาศการเรียนรู้ในห้องบรรยายมีความ เหมาะสม					
44	มีการจัดระบบเสียงในห้องบรรยายการฝึกอบรม อย่างมีประสิทธิภาพ					
45	การอำนวยความสะดวกในเรื่องอาหารและ เครื่องดื่มให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
46	การอำนวยความสะดวกในเรื่องการเดินทาง ให้กับ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น ที่จอดรถ แผนที่โรงแรม					
47	มีการจัดเตรียมเอกสารประกอบการฝึกอบรมได้ เหมาะสม					
48	มีการจัดเตรียมทำเล และที่ตั้งของสถานที่ การฝึกอบรมมีความสะดวกในการเดินทาง					
49	มีการประเมินผลเรื่องอาหาร และเครื่องดื่ม หลังการฝึกอบรม					
50	มีการประเมินผลเรื่องเวลา และสถานที่ หลังการฝึกอบรม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ครั้งนี้
นายวิจิต สุรพนานนท์ชัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-ชื่อสกุล	นายวิจิต สุรพนานนท์ชัย
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ.2506
สถานที่เกิด	อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	94/609 หมู่บ้านเพชรเกษม 3 ซอยเพชรเกษม 94 แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไทยรุ่งยูเนี่ยนคาร์ จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2527	ระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2533	ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏจันทรเกษม กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2545	ระดับปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร