

ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์  
ของ  
นางสาวสุชานันท์ เปรมกมลธรรม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2546  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.312A

ส761ท

ร.3

ผู้ตนคดีต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน )

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวสุชานันท์ เปรมกมลธรรม

23 ก.ค. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2546

ท 224624

สุชานนท์ เปรมกมลธรรม. (2546). *ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพร ลิ้มไทย.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้าน ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS PC เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Least Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างรายคู่

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม และความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี

2. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เพศและสถานภาพต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

5. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

6. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

7. พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ด้านวิทยากรมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ATTITUDE TOWARD TRAINING OF THE STAFF OF THAI AIRWAYS  
INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED .

AN ABSTRACT  
BY  
MISS SUCHANAN PREAMKAMOLTHAM

Presented in partial fulfillment of the requirement for the  
Master of Business Administration in Management  
at Srinakharinwirot University  
May 2003

Suchanan Preamoltham. (2003). *Attitude toward Training of the Staff of Thai Airways International Public Company Limited* . Master thesis, M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assistant Prof. Supee Limthai.

This purpose of this research was to study attitude toward training of the staff of Thai Airways International Public Company Limited , in five aspect : objectives, course content, trainer, equipment document and place, and post feeling. It compared the attitude toward training of the staff of Thai Airways International Public Company Limited classified by genders, age, status, education, period of time for working in the position, function, and number of time in training.

The sample size used in the research were 400 employees of Thai Airways International Public Company Limited. A questionnaire was used as means for collecting data. Data was analyzed by SPSS PC program on Personal Computer. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way Analysis of variance .

The research revealed that

1. Attitude toward Training of the Staff of Thai Airways International Public Company Limited in overall and each aspect were at moderate level except the aspect of trainer and post feeling were at good level
2. There was no statistically significant different level for The employees' Thai Airways Public Co., Ltd in overall aspects and each aspect from staff with different genders and status .
3. There was no statistically significant different level for The employees' Thai Airways Public Co., Ltd with different age in overall aspects. For the aspect of trainer there was statistically significant different level at .05
4. There was statistically significant different level at .05 for The employees' Thai Airways Public Co., Ltd with different education in overall aspects. For the aspect of objectives and post feeling there were statistically significant different level at .01 and .05
5. There was no statistically significant different level for The employees' Thai Airways Public Co., Ltd with different period of time for working in the position in overall aspects. For the aspect of trainer there was statistically significant different level at .05
6. There was no statistically significant different level for The employees' Thai Airways Public Co., Ltd with different function in overall aspects. For the aspect of objectives and course content there were statistically significant different level at .01 and .05 respectively
7. There was no statistically significant different level for The employees' Thai Airways Public Co., Ltd with different number of time of training in overall aspects. For the aspect of objectives and trainer there were statistically significant different level at .01 and .05 respectively

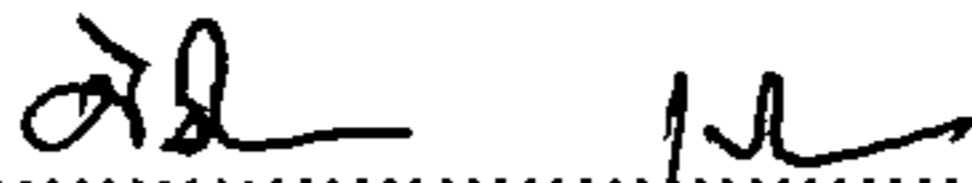
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพียร ลิมไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพียร ลิมไทย)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์)



กรรมการ

(อาจารย์ สิทธิฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรกวิน)

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลี้มไทย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพเครื่องมือการวิจัย รศ.ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และอาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพีร์ ลี้มไทย รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่ได้เสียสละเวลาสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ได้เป็นอย่างดี และคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกหน่วยงาน ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้ข้อมูลพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนพนักงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และแนะนำในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน กราบขอบพระคุณ คุณแม่ คุณพ่อ และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจน เพื่อนๆ MBA (การจัดการ) รุ่นที่ 3 (กลุ่ม 5) ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ข้าพเจ้าจนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	13
ทฤษฎีการเรียนรู้กับงานฝึกอบรม.....	24
ประวัติบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) .....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
งานวิจัยในประเทศ.....	35
งานวิจัยในต่างประเทศ.....	35
โครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) .....	37
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	76
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	78
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	86
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก.....	91
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	104

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงความแตกต่างของการพัฒนาและการฝึกอบรม.....	19
2 แสดงความแตกต่างระหว่างการศึกษาและการฝึกอบรม.....	19
3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย.....	38
4 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า.....	39
5 ความหมายของค่าเฉลี่ยการอธิบายทัศนคติ.....	40
6 จำนวนและร้อยละของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน.....	46
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	48
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	49
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม.....	50
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม.....	51
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่.....	52
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม.....	53
13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ.....	54
14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุต่างกัน.....	55
15 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน.....	56
16 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	57
17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	58
18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกัน.....	59

## บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	60
20 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวัตถุประสงค์ และด้านความรู้สึกหลังการฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน....	63
22 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน.....	64
23 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน.....	65
24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน จำแนกสังกัดหน่วยงานตามต่างกัน.....	66
25 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัด หน่วยงาน ต่างกัน.....	68
26 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	69
27 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมแตกต่างกัน.....	72
28 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกัน.....	73
29 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรม.....	74

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน.....	11
2 แผนภาพวิวัฒนาการความหมายของการฝึกอบรม.....	15
3 โครงสร้างการบริหารของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).....	37

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการจัดการศึกษาให้กับบุคลากรในองค์กรหรือธุรกิจ ถือว่าการฝึกอบรมนั้นเป็นตัวจักรสำคัญในการดำเนินงาน แม้ว่าอาจจะเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าหรือไม่คุ้มค่า ก็ขึ้นอยู่กับบุคลากรจะสามารถนำความรู้อะไรที่ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้มากหรือน้อยเพียงใด ในวิชาบริหารธุรกิจได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร ที่เป็นหนึ่งในห้าของทรัพยากรในองค์กรหรือธุรกิจประกอบด้วย ทรัพยากรในการบริหารจัดการ 5 อย่างด้วยกันดังนี้คือ คนหรือบุคลากร (Man) เงิน (Money) เครื่องจักร (Machine) วัสดุดิบ (Material) และการบริหารจัดการงาน (Management) ซึ่งการบริหารงานขององค์กร "บุคลากร" ถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตก้าวหน้า เพราะบุคลากรเป็นผู้ทำหน้าที่ หรือทำงานให้ องค์กรเพื่อที่จะทำให้องค์กรนั้นสามารถคงอยู่ได้ตลอดไป การพัฒนาองค์กรจะก้าวหน้าไปไม่ได้ ถ้าปราศจากการพัฒนาบุคลากร การที่จะทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นเรื่องที่ต้องคำนึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรใดมีพนักงานที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ การที่องค์กรทำการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากขึ้น เพิ่มทักษะความสามารถให้สูงขึ้น มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น จะแสดงถึงความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร หากสามารถพัฒนาได้ก็นับเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า ดังนั้นผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ควรต้องมีการคัดเลือกคนที่มีประสิทธิภาพไว้ทำงานกับองค์กรเป็นครั้งแรก จากนั้นจึงทำการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะต่างๆ ด้วยการฝึกอบรม หากจะพิจารณาถึงสาเหตุที่ทำให้บุคลากรไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นพบว่า มีอยู่ด้วยกันหลายประการ แต่สาเหตุที่สำคัญที่เป็นปัจจัยหลักๆ คือ การขาดความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เหมาะสมในการทำงาน ซึ่งวิธีการที่จะแก้ไขข้อบกพร่องเหล่านี้ ทางหนึ่งที่จะสามารถทำได้ก็คือด้วยการฝึกอบรมดังได้กล่าวไว้แล้ว

การฝึกอบรมนั้นเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะในงานและด้านที่ เกี่ยวข้อง รวมถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานต่อองค์กร ต่อลูกค้าหรือผู้อื่นๆ ของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นกว่าเดิมและเกิดขึ้นภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ถ้าหากจะเปรียบองค์กรหนึ่งๆ เสมือนว่าเป็นมนุษย์คนหนึ่ง องค์กรนั้นก็จะต้องประกอบด้วยอวัยวะและระบบการทำงานต่างๆมากมาย การที่ระบบต่างๆ ทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องของอวัยวะหรือระบบต่างๆ อันได้แก่ ระบบการสูดฉีดโลหิต ระบบการหายใจ ระบบการย่อยอาหาร และระบบการขับถ่าย เป็นต้น ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและมีอิทธิพลต่อเนื่องถึงกันและกันอย่างเป็นระบบนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับกรฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์นั้น ก็จะพบว่ากรฝึกอบรมเป็นระบบย่อยๆ ระบบหนึ่งขององค์กร โดยเป็นเครื่องมือของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้มีบุคลากรมีคุณลักษณะตามที่องค์กรต้องการ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงถือเป็นงานส่วนหนึ่ง ที่ผู้บริหารในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ต้องให้ความสำคัญ ทำการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อใช้เป็น

แนวทางในการคัดเลือกสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถมาปฏิบัติงาน-คัดเลือกบุคคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานในแต่ละหน่วยงาน ทักษะการพัฒนาเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความสามารถ สร้างสิ่งจูงใจ สร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและหน่วยที่สุดทำให้เกิดคุณผูกพันต่อองค์กร การฝึกอบรมนอกจากจะมุ่งให้บุคลากรมีความรู้ มีความสามารถแล้ว สิ่งที่เป็นจุดประสงค์หลักคือเพื่อทำให้บุคลากรมีแนวความคิดและปฏิบัติตามสิ่งที่องค์กรต้องการ ดังนั้นสิ่งที่น่าสนใจในการที่จะทำให้บุคลากรมีแนวความคิด มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการ นั่นก็คือ การสร้างความรู้ สร้างการรับรู้ สร้างสิ่งจูงใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติ ที่ดีต่องานจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจ โดยเฉพาะในส่วนของ "ทัศนคติ" เพราะหากภายหลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้วบุคลากรยังคงมีทัศนคติที่ไม่ดี ก็อาจกลายเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน เป็นอุปสรรคต่อองค์กรในการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าได้ ดังนั้น ทัศนคติต่อการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งที่น่าศึกษาเป็นอย่างยิ่ง การพัฒนาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรต่างๆทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยทั่วไปแล้วการจัดโครงการฝึกอบรมนั้น สามารถจัดทำได้ 2 ลักษณะดังนี้คือ

**การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก** การฝึกอบรมประเภทนี้องค์กรมิได้ทำการฝึกอบรมด้วยบุคลากรขององค์กรเอง แต่จะใช้การจ้างบุคลากรหรือองค์กรอื่นที่ทำหน้าที่ในการฝึกอบรมคือให้บุคลากรจากภายนอกเป็นผู้ฝึกอบรมให้ หรืออาจทำได้โดยส่งพนักงานออกไปฝึกอบรมภายนอก ซึ่งองค์กรจากภายนอกดังกล่าวนี้มีอยู่หลายองค์กร ตัวอย่างเช่น สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) ศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (ไทย-ญี่ปุ่น) และกองฝึกอบรมกรมแรงงาน เป็นต้น ซึ่งการฝึกอบรมด้วยวิธีนี้ มักจะเป็นที่นิยมขององค์กรที่มีขนาดเล็ก มีพนักงานไม่มากและไม่มีหน่วยฝึกอบรมเป็นของตนเอง และ การฝึกอบรมภายในองค์กร (In-House Training) การฝึกอบรมแบบนี้เป็นที่องค์กรจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตรกำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นวิทยากร (ชูชัย สมितिไกร. 2537 : 3-4) โดยทั่วไปแล้วหน่วยฝึกอบรมขององค์กรจะประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีหน้าที่ที่แตกต่างกัน สามารถจัดกลุ่มหน่วยงานฝึกอบรมได้ 2 ลักษณะคือเป็นผู้ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม (Organizer of training) เป็นผู้ชำนาญด้านการเรียนรู้ ด้านการสื่อสารการฝึกอบรม โดยจะทำหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างพร้อมกันสำหรับงานที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม เช่น เป็นผู้กำหนดและรูปแบบของการฝึกอบรม (Designing / Developing) เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้หรือวิทยากร (Instructing) เป็นผู้ประสานงาน (Coordinating) เป็นผู้ให้คำปรึกษา (Consulting) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผล (Evaluating) และเป็นผู้อำนวยความสะดวกการฝึกอบรม (Manager of training) โดยทำหน้าที่ควบคุมและกำหนดนโยบายด้านการฝึกอบรม ซึ่งมักจะเป็นกลุ่มผู้บริหาร อาจจะมีเรียกว่าเป็นผู้บริหารโครงการ ผู้จัดการโครงการ สรรวจถึงความจำเป็นที่จะต้องฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดหลักสูตร เป็นต้น

ในส่วนของกิจการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นองค์กรที่ ดำเนินกิจการ ด้านธุรกิจการบินพาณิชย์ มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมภายใต้การควบคุมของรัฐบาล มีสถานะเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศและภายในประเทศ ดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติเสมือนเป็นตัวแทนประเทศไทยในการเผยแพร่วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และเอกลักษณ์ของประเทศไทยสู่สายตาชาวโลก เป็นองค์กรที่มีงานหลักๆ หลายหน่วยงานดังนี้

*สายการบิน*

เช่น ฝ่ายรับ-ส่งพัสดุทางอากาศ-(Cargo)-ฝ่ายโภชนาการ-(Catering) และฝ่ายช่าง (Technician) นอกจากนี้ยังมี ส่วนของสำนักงานกรรมการผู้อำนวยความสะดวกใหญ่ ฝ่ายการพาณิชย์-ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายการเงินและสารสนเทศ ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ทำหน้าที่สนับสนุนงานหลักให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หากจะพิจารณาจากระบบงานหรือหน่วยงานที่ได้กล่าวไว้ในข้างต้นจะพบว่าบริษัทการบินไทยฯ เป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่และเป็นที่ยอมรับของสังคมทั้งในและต่างประเทศ มีบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรนี้เป็นจำนวนมาก โดยในปัจจุบันมีบุคลากรกว่า 30,000 คน เป็นเพราะด้วยขนาดของบุคลากรจึงเกี่ยวข้องกับเรื่องของบุคคลเป็นเรื่องหลัก ซึ่งเป็นจุดที่สำคัญของการพัฒนาให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

ในปัจจุบันนี้เป็นยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งมีการแข่งขันสูงต้องเผชิญกับสิ่งท้าทาย และการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก และเป็นตลาดที่ซับซ้อนโดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการบิน การตอบรับต่อสิ่งท้าทายเหล่านั้นจะสามารถนำบริษัทไปสู่การได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ซึ่งจะต้องเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนที่จะมุ่งมั่นให้บรรลุเป้าหมายให้ได้ ดังนั้นบุคลากรในองค์กรทุกคนจึงต้องมีความรู้ ทักษะและทัศนคติเชิงบวก ซึ่งทางบริษัทฯ ก็เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวเช่นกัน

ทางบริษัทได้ให้ความสำคัญต่อบุคลากรด้วยการให้ความรู้ สร้างทักษะ สร้างความรู้สึกรักหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรจากการฝึกอบรม จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมว่า มีความรู้สึกหรือทัศนคติความคิดเห็นอย่างไรกับการฝึกอบรมในปัจจุบัน เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์และความต้องการของผู้อบรมมากขึ้น

## ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้าน
  - 1.1 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
  - 1.2 ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม
  - 1.3 ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม
  - 1.4 ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่
  - 1.5 ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน จำแนกตามเพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, หน่วยงานที่สังกัด, จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน

## ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพิจารณาปรับปรุง พัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดย กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานบริษัทการบินไทยจำกัด(มหาชน)ที่ปฏิบัติงานใน กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 25,000 คน ข้อมูล ณ.วันที่ 30 สิงหาคม 2545

1 สิงหาคม 2548

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการเปิดตารางของทาโรยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์.2541 : 24; อ้างอิงจาก Taro Yamane.n.d.) ค่าความผิดพลาดในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 โดยวิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ตามร้อยละของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานครในแต่ละหน่วยงาน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาตัวแปรอิสระ คือข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่

#### 2.1.1 เพศ

##### 2.1.1.1 ชาย

##### 2.1.1.2 หญิง

#### 2.1.2 อายุ

##### 2.1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

##### 2.1.2.2 26 – 35 ปี

##### 2.1.2.3 36 – 45 ปี

##### 2.1.2.4 46 ปีขึ้นไป

#### 2.1.3 สถานภาพ

##### 2.1.3.1 โสด

##### 2.1.3.2 สมรส

- 2.1.4 ระดับการศึกษา
  - 2.1.4.1 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
  - 2.1.4.2 ปริญญาตรี
  - 2.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 2.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
  - 2.1.5.1 1 – 5 ปี
  - 2.1.5.2 6 – 10 ปี
  - 2.1.5.3 10 ปีขึ้นไป

- 2.1.6 หน่วยงานที่สังกัด
  - 2.1.6.1 ฝ่ายบัญชี&การเงิน
  - 2.1.6.2 ฝ่ายการพาณิชย์
  - 2.1.6.3 ฝ่ายบริการภาคพื้นดิน
  - 2.1.6.4 ฝ่ายช่าง
  - 2.1.6.5 ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์
  - 2.1.6.6 ฝ่ายโภชนาการ
  - 2.1.6.7 ฝ่ายปฏิบัติการบิน
  - 2.1.6.8 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
- 2.1.7 จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน
  - 2.1.7.1 1 ครั้ง
  - 2.1.7.2 2 - 5 ครั้ง
  - 2.1.7.3 6 - 10 ครั้ง
  - 2.1.7.4 มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป

คือ ฝ่ายบัญชีและฝ่ายการพาณิชย์  
 ฝ่ายช่าง  
 ฝ่ายช่างซ่อมเครื่องใช้  
 ฝ่ายช่างซ่อมเครื่องใช้  
 ฝ่ายช่างซ่อมเครื่องใช้  
 ฝ่ายช่างซ่อมเครื่องใช้  
 ฝ่ายช่างซ่อมเครื่องใช้  
 ฝ่ายช่างซ่อมเครื่องใช้  
 ฝ่ายช่างซ่อมเครื่องใช้  
 ฝ่ายช่างซ่อมเครื่องใช้  
 ฝ่ายช่างซ่อมเครื่องใช้

## 2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

คือ ทักษะติดต่อการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ

- 2.2.1 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- 2.2.2 ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม
- 2.2.3 ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม
- 2.2.4 ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่
- 2.2.5 ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม

## นิตยภัตพิเศษ

1. พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านการฝึกอบรมตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป

2. การฝึกอบรมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง กระบวนการฝึกอบรมที่บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการจัดขึ้นเองภายในบริษัท จำกัด (มหาชน) โดยหน่วยงานการพัฒนาบุคลากรเป็นหน่วยงานที่ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลาในการจัดการฝึกอบรม

3. ทักษะต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อการฝึกอบรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งเป็น 5 ด้านได้แก่

3.1 ทักษะต่อการฝึกอบรมด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ได้แก่ ความชัดเจน ความสอดคล้อง ความครอบคลุม ความหลากหลาย

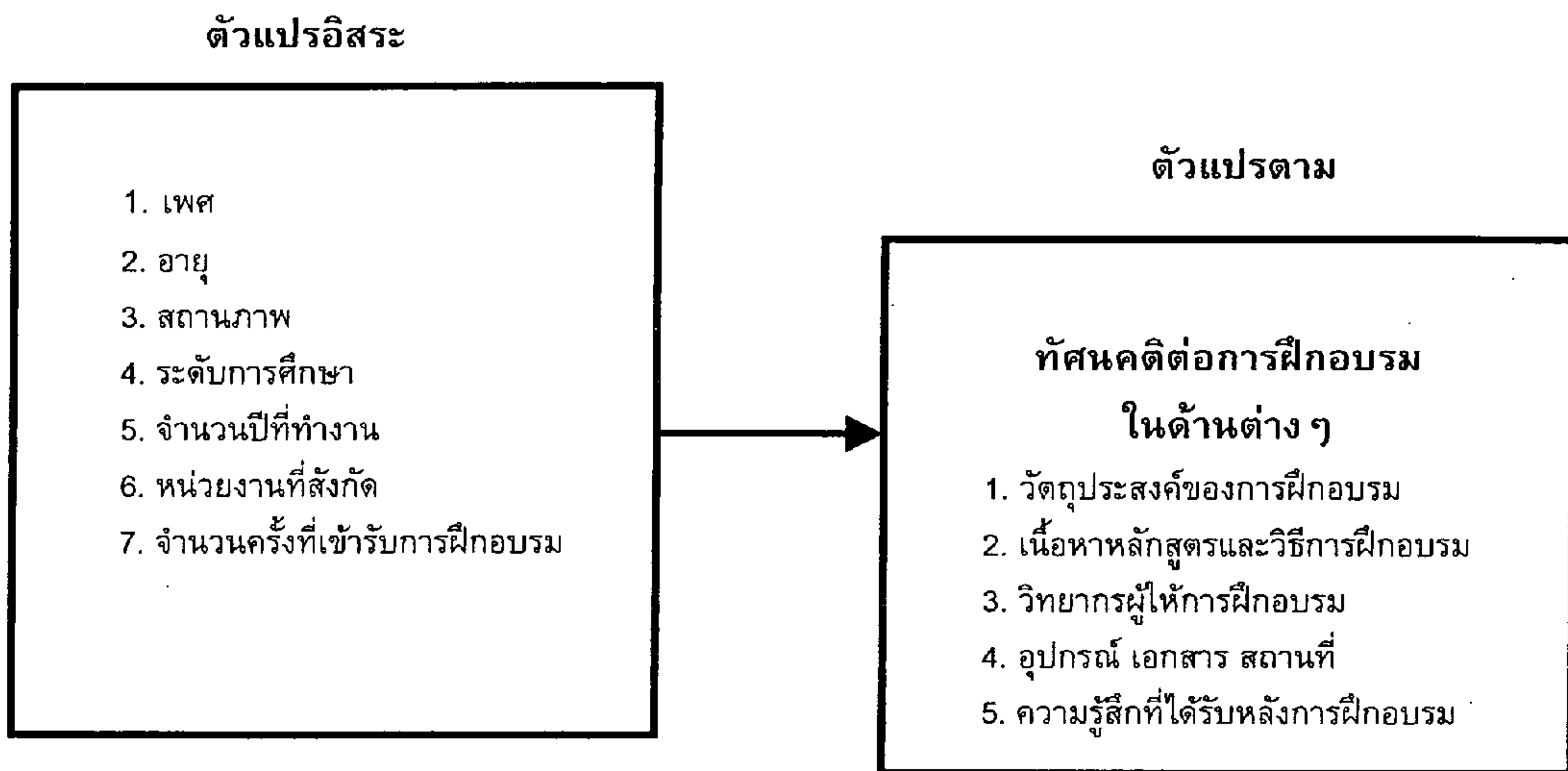
3.2 ทักษะต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ได้แก่ ความชัดเจน เรียงลำดับเป็นขั้นตอนต่อเนื่อง ตลอดจนเทคนิค กิจกรรมต่างๆ และวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้

3.3 ทักษะต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมหมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อความรู้ ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจ การกระตุ้น การตอบข้อคำถาม ตลอดจนการสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม ของวิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรม

3.4 ทักษะต่อการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อประสิทธิภาพ ความทันสมัยสำหรับเครื่องมือที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม เอกสารคำแนะนำสอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม รวมถึงบรรยากาศในห้องฝึกอบรม ได้แก่ ความเย็น สี ขนาด กลิ่น

3.5 ทักษะต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้รับหลังการฝึกอบรม ได้แก่ รู้สึกคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไปจากการฝึกอบรม ได้ความรู้ และแนวคิดใหม่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. ทฤษฎีการเรียนรู้กับงานฝึกอบรม
4. ประวัติและโครงสร้างภายในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ทัศนคติ (Attitude)

ความหมายของคำว่า “ทัศนคติ”

เนื่องจากมีนักจิตวิทยา และนักการศึกษาทั้งต่างประเทศและในประเทศได้ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ (Attitude) ไว้มากมายแตกต่างกันไปตามทฤษฎี ความเชื่อ และทฤษฎีของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

คินเนียร์ และ เทย์เลอร์ (อ้างถึงใน กุณฑลี. 2542 : 95) กล่าวว่า “An attitude is an individual's enduring perceptual, knowledge-based, evaluative, and action-oriented processes with respect to an object or phenomenon.”

✓ เกรซ และ ครัชฟิลด์ (1969 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ยอมรับ และเกี่ยวพันความรู้ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

✓ อุทัย หิรัญโต (2526 : 12) กล่าวว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นไปในรูปของเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยดีหรือไม่ดี ทัศนคติมิได้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ รวมทั้งการอบรมสั่งสอนเมื่อเยาว์วัย ประสบการณ์ที่ประทับใจหรือสะท้อนใจอย่างรุนแรง หรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จนเกิดความรู้สึกฝังใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2527 : 82) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทางสังคมทำให้บุคคลพร้อมที่จะตอบโต้ออกมาเป็นพฤติกรรม

✓ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2534 : 6-7) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่าเป็นกิริยาที่มีความรู้สึกรวม ๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจซึ่งแสดงออกเพื่อโต้ตอบต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยจะแสดงออกในทางสนับสนุนเห็นดีเห็นชอบด้วยหรือต่อต้านไม่เห็นดี ไม่เห็นชอบก็ได้

✓ กมลรัตน์ หล้าสงฆ์ (2527 : 172) กล่าวว่าทัศนคติ คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกาย และจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล หรือสิ่ง

ต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสองลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทัศนคติที่ดี หรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่า ทัศนคติที่ไม่ดี หรือลบ

ทัศนคติ คือ ความชอบและความไม่ชอบ การประเมินในทางที่ชอบหรือไม่ชอบ และปฏิกิริยาต่อสิ่งของ ต่อบุคคล ต่อสถานการณ์ หรือแง่มุมอื่น ๆ ในโลก รวมทั้งความคิดเห็นที่เป็นนามธรรมและนโยบายทางสังคม (ศิริินทร์. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Atkinson, Smith and Bem, 1993)

ทัศนคติ เป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อวัตถุ บุคคลอื่น หรือแนวความคิดที่นำไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่เป็นเวลานาน (ศิริินทร์. 2542 : 30 ; อ้างอิงจาก Wells, Burnett and Moriarty, 1995)

ประเสริฐ แยมกลิ่นฟูง (2509 :31) กล่าวว่า ทัศนคติจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องการตัดสินใจเฉพาะในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากค่านิยมไปสู่ทัศนคติและความคิดเห็นเป็นเรื่องการก้าวจากเรื่องทั่วไป ไปยังเรื่องเฉพาะจากสภาพจิตใจหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้าง ๆ และแคบเข้าจนในที่สุดแสดงออกมาเป็นความคิดเห็นเฉพาะเรื่อง ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงถึงความกดดันในสถานการณ์หนึ่ง จะไม่มีผลผูกพันจริงจัง

ชูชีพ อ่อนโคกสูง (2522 : 108) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติว่าหมายถึงความพร้อมที่จะตอบสนองหรือแสดงความรู้สึกต่อวัตถุ สิ่งของ คน สัมผัสอื่น ๆ ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกหรือการตอบสนองดังกล่าวอาจเป็นในทางชอบ (เข้าไปหา) หรือไม่ชอบ (หลีกเลี่ยงถอยหนี)

✓ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538 : 106) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้

X ประสงค์ ปราณิตพลกรัง (2543 : 29) กล่าวว่า ทัศนคติ คือการแสดงออกของความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์ทัศนคติเกี่ยวกับงาน (Job satisfaction) ทัศนคติจะมีผลกระทบต่อการทำงานและองค์การโดยรวม คนที่มีทัศนคติในแง่บวก มักจะเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี แต่คนที่มีทัศนคติในแง่ลบ มักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อยกว่าซึ่งอาจทำให้มีผลกระทบต่อระบบถึงระบบได้ ดังนั้น ทัศนคติเกี่ยวกับการงานและระดับความพึงพอใจของงานจึงเป็นเสมือนปรอทวัดระดับขวัญและกำลังใจของพนักงานตลอดจนความสำเร็จขององค์การ

✓ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2538 : 149-150) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดและพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม (Abstractions) แต่เป็นสิ่งที่ เป็นจริงเป็นจังสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด

จากคำกล่าวของนักวิชาการ และนักการศึกษาได้กล่าวมาข้างต้น พอสรุปเป็นความคิดได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความคิด ความรู้สึก หรือมีความพร้อมที่จะกระทำต่อบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา ซึ่งบอกแนวโน้มจิตใจของบุคคลที่ได้สัมผัสกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมออก

มาว่าเรามีความรู้สึกอย่างไร ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้น

<sup>แนวท</sup>หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538 : 8)

สมิท และคณะ (Smith et al. 1956) และ แคทซ (1960) ได้กล่าวถึงหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติไว้คล้าย กันว่า มี 4 อย่างดังนี้

1.หน้าที่ให้ความเข้าใจ (understanding or knowledge function) ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น

2.หน้าที่ป้องกันตนเอง (ego-defense or protect their self-esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตัวเอง เพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่า คนที่ชอบพูดว่าคนอื่นตรง ๆ ก็หาทางออกปกป้องตนเองว่า การที่ตนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง

3.หน้าที่ในการปรับตัว (adjustive function or need satisfaction) ทัศนคติจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคม โดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่า จะสนองตอบความต้องการของตนได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

4.หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (value expression) ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่าง คนที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบพวกฉ้อราษฎร์บังหลวง X

ลักษณะของทัศนคติ (ทิตยา สุวรรณะชฎ. 2527 : 79)

ทัศนคติเป็นสิ่งที่สามารถบอกทิศทางของการแสดงออกของบุคคลที่กระทำต่อบุคคลหรือสถานการณ์ ในทิศทางสนับสนุนหรือปฏิเสธ อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันในระหว่างวิชาการว่า ทัศนคติ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ

1. ทัศนคติ เป็นสภาวะก่อนที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ (Predisposition to Respond) ต่อเหตุการณ์สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะหรือจะเรียกว่า เป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

2. ทัศนคติ จะมีความคงตัวอยู่ช่วงระยะเวลา (Persistent over time) แต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

3. ทัศนคติ เป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้สึกนึกคิดไม่ว่าจะเป็นรูปของการแสดงออกโดยวาจา หรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. ทัศนคติ มีคุณสมบัติของแรงจูงใจ ในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งหมายความว่าต่อไปถึงการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริงด้วย

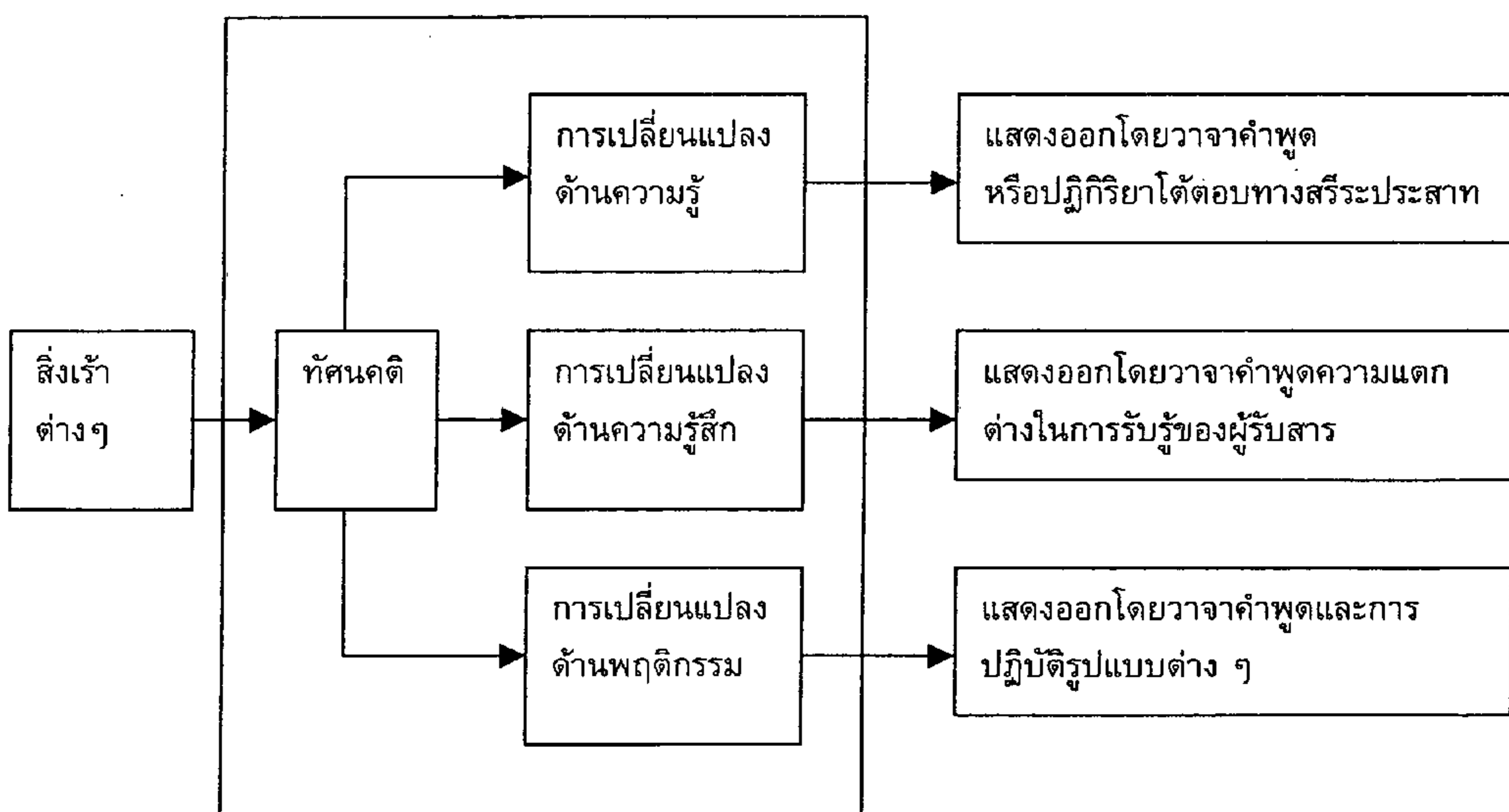
สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 114-115) ได้กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติ แบ่งออกเป็น 2 มิติ คล้าย ๆ กับวัตถุ ซึ่งเป็นมิติความกว้าง และมิติความยาว ลักษณะของทัศนคติจะประกอบด้วย มิติที่มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ทิศทาง (Direction) มีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ  
 ทางบวก ได้แก่ ความรู้สึก หรือที่ท่า ในทางที่ดี ชอบ และพึงพอใจ เป็นต้น  
 ทางลบ ได้แก่ ความรู้สึก หรือที่ท่า ในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ เป็นต้น
2. ความเข้มข้น (Magnitude) มีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมาก และความเข้มข้นน้อย

**องค์ประกอบของทัศนคติ (จิตวิทยา สุวรรณชะฎ. 2527 : 79-80)**

กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ รัก เกลียด กลัว ซึ่งเป็นอารมณ์เรื่องราวของบุคคลหรือในสังคมไทยก็คือในเรื่องของใจนั่นเอง
2. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) เป็นเรื่องของการใช้เหตุใช้ผลของแต่ละบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนต่อเนื่องในการพิจารณาในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์ แต่เป็นเรื่องของเหตุผล อันสืบเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล
3. ส่วนของแบบพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึงแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึกตลอดจนส่วนของสติและเหตุผล ส่วนของพฤติกรรมแบบนี้จะเป็นส่วนของบุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยา แสดงออกต่อเหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง



ภาพประกอบ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน

## แหล่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดทัศนคติของบุคคลนั้น มีการให้แนวความคิดจากนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

Statt (1997) ได้กล่าวเกี่ยวกับแหล่งที่มาของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคตินั้น ได้ก่อเกิดมาจากหลายแห่ง ซึ่งแห่งแรกได้แก่ ครอบครัว (Family) ถือเป็นสถาบันแรกในชีวิตของบุคคลที่ทำหน้าที่ปลูกฝังความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่างๆ ลำดับต่อมาคือ กลุ่มเพื่อน (Peers) และจากประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ซึ่งเป็นแหล่งที่มาของทัศนคติที่สำคัญ

และเช่นเดียวกับ Assael (1995) ทัศนคติเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ที่มีผลกระทบมาจากปัจจัยดังนี้ คือ อิทธิพลจากครอบครัว อิทธิพลจากกลุ่มเพื่อน และข้อมูลเดิมที่มี หรือประสบการณ์ รวมถึงบุคลิกภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อทัศนคติต่อบุคลากรโดยตรง

## ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2524 อ้างถึงใน ศุภกัญญา นาถนิตินาตา, 2539) ดังนี้

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคล แสดง ออกพฤติกรรม ในด้านดีต่อบุคคล ต่อเรื่องราว และต่อสิ่งต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือในทุกกิจกรรม นับว่าเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือการยอมรับข้อมูลใหม่ๆ
2. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคลต่อเรื่องราว หรือต่อสิ่งต่างๆ มักจะเกิดพร้อมกับความไม่พอใจ เป็นสิ่งที่ป็นอคติในจิตใจของบุคลากร นำไปสู่การด่วนสรุป ด่วนตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อาจทำให้งานที่รับผิดชอบเกิดความเสียหายได้
3. ทัศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude) เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคล เกี่ยวกับเรื่องราว หรือต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งมักมีสาเหตุจากความห่างไกลจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวบุคลากรเอง หรืออาจจะขาดความรู้หรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ทำให้เกิดความไม่สนใจทั้งๆ ที่อาจส่งผลต่องานและต่อตัวบุคลากรเองก็ได้

## ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม

จากการศึกษาความหมายของทัศนคติและพฤติกรรม จะพบว่าองค์ประกอบของทัศนคติ เป็นองค์ประกอบที่ไม่ได้อยู่ลอยๆ แต่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมในที่สุด อย่างไรก็ตาม การสรุปว่าทัศนคติจะนำไปสู่พฤติกรรมทุกครั้งนั้นไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นเสมอไป จากผลงานวิจัยด้านทัศนคติของนักวิชาการหลายท่านให้ข้อสรุปได้อย่างหนึ่งว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมนั้นไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นตรงไปตรงมา อย่างไรก็ตามทัศนคติเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อการแสดงออกของมนุษย์ ถึงแม้ว่าอาจจะไม่ใช่สิ่งที่มีอิทธิพลสูงสุดในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

แกทซ์และคณะ ได้ให้คำอธิบายว่า ผู้รับสารแต่ละคนมีสภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการต่างๆ รวมถึงความต้องการมีความรู้ ความเข้าใจ ในสภาวะแวดล้อมของตนและความต้องการที่

แตกต่างกัน ทำให้มีความคาดหวังจากข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่าจะสามารถสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างพึงพอใจ ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ความต้องการ หรือผลอื่นๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน

**ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 96)**

ทัศนคตินับเป็นสิ่งชี้วัดถึงพฤติกรรมของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกได้ถึง การแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ ทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบ ก็จะช่วยชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบได้เช่นกัน

พฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น แต่จะมีความแตกต่างกันออกไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้น ปัญหาตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในเชิงความคิด หรือด้านจิตใจ (Psychological withdrawal) เช่น นั่งฝันกลางวันไปเรื่อยไม่ตั้งใจทำงาน หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (Physical withdrawal) เช่น ขาดงานโดยพลการ กลับบ้านก่อนเวลา หยุดพักนานเกินไป ทำงานช้าลง ไปจนถึงการมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว รุนแรง การลาออก ตรงข้ามถ้าพนักงานที่มีความพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงานพฤติกรรมในการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งที่ดี ๆ เช่น ทำงานในหน้าที่อย่างเต็มที่และจะทำงานเกินหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอีกด้วย

**ประโยชน์จากการศึกษาถึงทัศนคติ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 97)**

เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ ทั้งในด้านการป้องกันและการแก้ไขปัญหาของพนักงาน แนวทางที่นิยมใช้ได้แก่ วิธีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งรู้จักกันทั่วไปในรูปของการสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติ หรือการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีและมีการวางแผนและบริหารจัดการสำรวจให้เหมาะสมแล้วนั้นผลลัพธ์ที่ได้จะมีมากมายทั้งประโยชน์โดยตรงและอ้อม สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการตรวจสอบและรู้เท่าทันความพอใจและทัศนคติของพนักงานว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงาน (Monitoring attitudes)

2. ประโยชน์ในด้านการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร (The flow of communication) ซึ่งเป็นเสมือนการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ว่าต้องการอะไร คิดอย่างไรต่องาน มีความต้องการฝึกอบรมหรือไม่ (Training needs) เป็นต้น นอกจากนี้การสำรวจความคิดเห็นยังเป็นเครื่องมือช่วยฝ่ายบริหารในด้านวางแผนและจัดการโครงการใหม่ ๆ ขึ้นมาด้วย

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

### ความหมายของการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรมมีผู้ให้นิยามไว้หลากหลาย ดังนี้

✓ ดนัย เทียนพุ่ม (2537 : 18-20) ได้กล่าวว่า ถ้าพูดถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแล้วจะครอบคลุมใน 3 เรื่องด้วยกัน การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development)

อำนาจ แสงสว่าง (2536 : 178 -179) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ เทคนิคการยกระดับคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ให้ได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์วิชาชีพ ให้มีความทันสมัยก้าวหน้า มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และพัฒนาศักยภาพในตัวบุคลากร ทางด้านพฤติกรรม บทบาท เจตคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพ โดยผ่านกระบวนการและรูปแบบที่มีการจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีระดับมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ และความเชื่อถือของหน่วยงาน

✓ เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ (2531 : 2-5) กล่าวว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา คือ กิจกรรมการเรียนรู้ (Learning) เฉพาะอย่างยิ่งของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะหรือความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Special Knowledge) เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน

✓ ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 79) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะความรู้ และความสามารถ การฝึกอบรม จึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้พัฒนาพนักงาน จากความหมายของการฝึกอบรมพอสรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือ

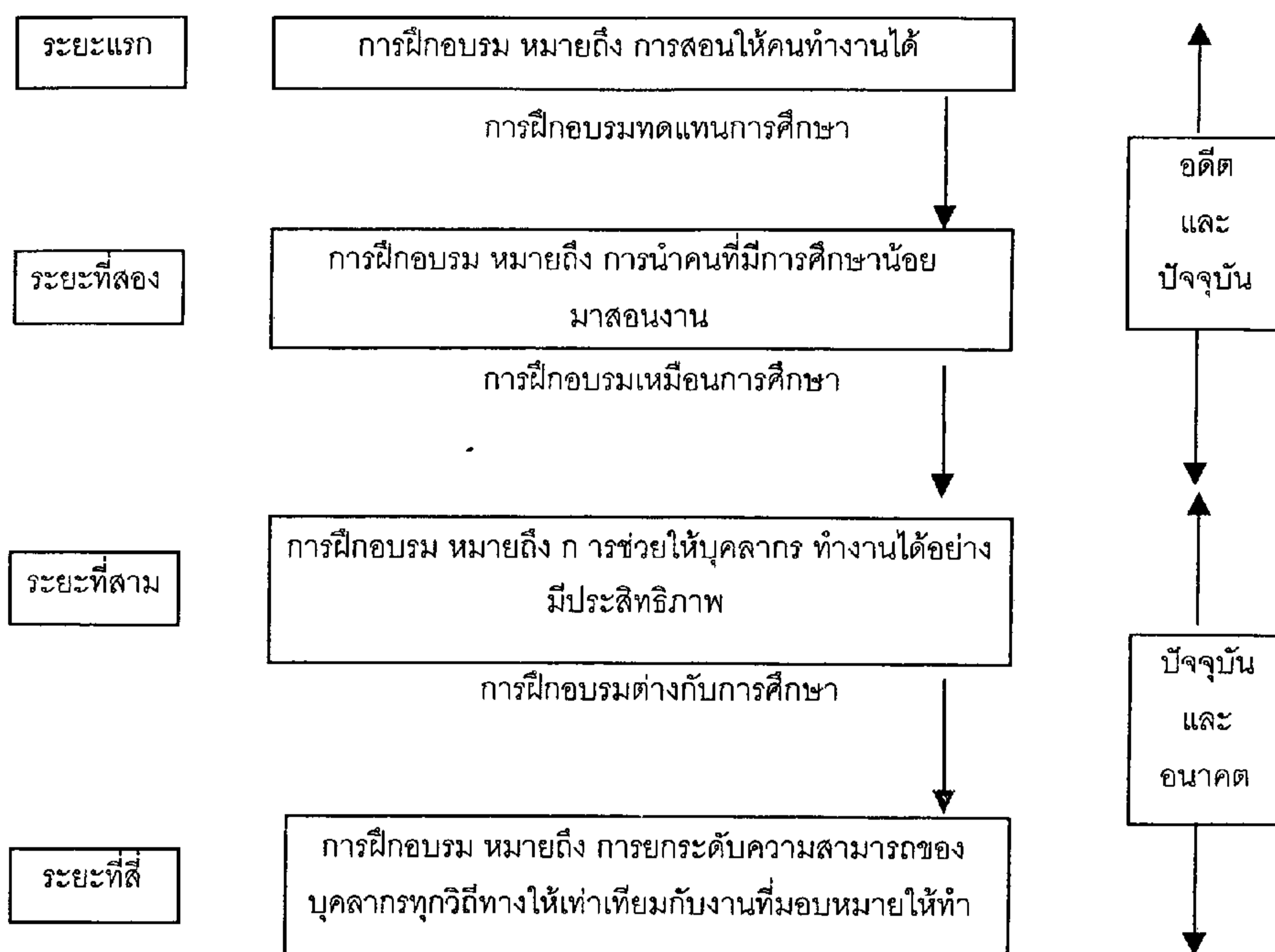
1. ขบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร
2. การเพิ่มพูนความถนัด (Skill)
  - 2.1 เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge)
  - 2.2 เพิ่มพูนทัศนคติ (Attitude)
  - 2.3 เพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand)
3. พัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง
4. เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน
5. เป็นขบวนการที่มีระบบเพื่อเพิ่มพูนและก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์การ

✓ Batol และ Martin (1991 : 419) กล่าวว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นแผนที่ช่วยให้ความพยายามในการเรียนรู้ของพนักงานง่ายขึ้น ในการปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการทำงาน

✓ Certo (1985 : 240) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรม คือ ขบวนการให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

การฝึกอบรมมีความหมายอยู่หลากหลาย อภิปรายเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง อาทิ

1. การเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงาน การเพิ่มพูนฝีมือ ความชำนาญ และการเพิ่มพูนทัศนคติที่ดีในการทำงาน
  2. กระบวนการที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ในการที่จะพัฒนาบุคคล ให้มีความรู้ใหม่ๆ มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ
  3. กิจการที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน
  4. การฝึกด้วยวิธีต่างๆ ให้พนักงานที่ทำงานรับผิดชอบอยู่ในขณะนั้นให้ดีขึ้น
- โดยสรุปแล้วความหมายของการฝึกอบรมนั้น มีวิวัฒนาการ 4 ระบบด้วยกัน ดังแผนภาพ



ภาพประกอบ 2 แผนภาพวิวัฒนาการความหมายของการฝึกอบรม

ที่มา : ดันย . 2537 : 20

### รูปแบบของการฝึกอบรม

ได้มีการศึกษารูปแบบมาตรฐานการดำเนินงานฝึกอบรม พบว่ามีอยู่ 5 แบบดังนี้

รูปแบบที่ 1 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรมซึ่งผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ และดำเนินการโดยไม่มีผู้ช่วย ซึ่งรูปแบบนี้จะใช้ได้ผลดีในองค์กรที่ต้องการ การฝึกอบรม โดยแบบ OJT-On The Job Training โดยทั่วไปมี 4 วิธี คือ การสอนงาน (Coaching) การย้ายสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) การมอบหมายงานที่มีขอบเขตที่กว้างขึ้น (Job Enlargement) การมอบหมายงานที่มีความสำคัญ (Job Enrichment)

รูปแบบที่ 2 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ซึ่งมีผู้รับผิดชอบที่มีความถนัดทางด้าน การฝึกอบรม โดยเฉพาะเป็นผู้ดำเนินการ แต่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา

รูปแบบที่ 3 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรมทั้งหมด โดยได้รับการสอน หรือแนะนำจากเจ้าหน้าที่ผู้ฝึกอบรมมาก่อน รูปแบบนี้จะใช้ได้ผลดี เมื่อองค์การนั้นมีหน่วยฝึกอบรม มีเจ้าหน้าที่ และนักการศึกษาประจำอยู่ในหน่วยงานนั้น

รูปแบบที่ 4 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ที่ผู้บังคับบัญชาจะไม่ทำการดำเนินการฝึกอบรมเอง แต่จะให้เจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการฝึกอบรมโดยเฉพาะมาเป็นผู้จัดดำเนินการ หรือเป็นผู้บรรยายให้

รูปแบบที่ 5 เป็นรูปแบบของการบริหารงานฝึกอบรม ในลักษณะที่มีการจัดตั้งหน่วย งานฝึกอบรมขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อให้มีหน้าที่ในการบริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรทั้งหมดขององค์การ ซึ่งรูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่องค์การการบินไทยได้เลือกใช้ เพราะเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับองค์การที่มีบุคลากรจำนวนมาก

### วัตถุประสงค์การฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการอบรมคือ การเน้นในการพัฒนาและรักษาบุคลากรให้มี ความรู้ (Knowledge) ความชำนาญ (Skill) และพัฒนาทัศนคติ (Attitude) ไปในทางที่พึงปรารถนา การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ 2 ด้าน คือ

1. วัตถุประสงค์ต่อการฝึกอบรม
2. วัตถุประสงค์การฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล

#### 1. วัตถุประสงค์ต่อการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับประสิทธิภาพ ที่มีลักษณะเด่นอย่างหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งอย่างขึ้นไป เพื่อให้มีผลสำเร็จทั้งความรู้ใหม่ และข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการสอนทักษะใหม่ให้ หรือโดยการสร้างให้พนักงานแต่ละคนมีเจตคติในค่านิยม มีแรงจูงใจ พร้อมทั้งมีคุณสมบัติของบุคลิกภาพที่ดี เทคนิคการฝึกอบรมที่ใช้เป็นแรงจูงใจในการทำงาน จะไม่คำนึงถึงระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เป็นการฝึกอบรมที่จัดเป็นหลักสูตรเฉพาะสำหรับกลุ่มทำงานหรือกลุ่มบริหารจัดการ มีความมุ่งหมายเพื่อเป็นการพัฒนาบทบาทพฤติกรรม และให้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างเด่นชัด ไม่น้อยกว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน การให้โอกาสในการฝึกอบรมพนักงาน ใช้เพื่อฝึกอบรมพนักงานใหม่ หรือพัฒนาพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพ และให้มีสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน

หลักสำคัญในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมการทำงานของคน ความมุ่งหมายขององค์การส่วนใหญ่เป็นไปในแง่ส่วนงาน โดยพิจารณาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ที่สำคัญพอสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ
2. เพื่อสอนแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
3. พัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด

4. ลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
6. พัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานบุคคล
7. เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคลให้มีความพอใจทุกฝ่าย
8. ฝึกฝนบุคคลไว้เพื่อความก้าวหน้าของงานและการขยายองค์การ
9. ฝึกฝนให้ทันต่อเทคนิคใหม่ๆ เพื่อให้องค์การมีความก้าวหน้า

## 2. วัตถุประสงค์การฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล

สำหรับวัตถุประสงค์การฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคลนั้น มุ่งเน้นความต้องการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การ พอสรุปวัตถุประสงค์หลักการสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

1. เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
2. เพื่อพัฒนาท่าทีบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน โดยการทดลองปฏิบัติ
4. เพื่อฝึกฝนการใช้วินัจฉัย การตัดสินใจ
5. เพื่อเรียนรู้งาน ลดการเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
7. เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน
8. เพื่อเข้าใจนโยบาย และความมุ่งหมายขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น
9. เพื่อให้ความพอใจในการปฏิบัติงาน

### ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นขบวนการเพิ่มความรู้ทักษะ และพัฒนาฝีมือในการทำงาน สมรรถนะของคนในสังคมหนึ่ง ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงานในทางที่ดีขึ้น การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยป้องกันปัญหาและปรับปรุงคุณภาพงานให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และใช้ขีดความสามารถอย่างเต็มที่ จึงต้องเข้าใจว่าการฝึกอบรมจะมีผลอย่างไรต่อองค์การ เป็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถ และให้มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อองค์การ ในปัจจุบันองค์การเล็งเห็นว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ในการป้องกันปัญหาซึ่งจะเกิดในอนาคต และแก้ปัญหาบางประการในการปฏิบัติงานของการทำงาน เท่ากับเพิ่มพูนความรู้ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเพื่อลดความสิ้นเปลือง ป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน เกิดความมั่นใจซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างความสามัคคี เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมต่อการทำงาน เพื่อจะนำไปปฏิบัติ และเกิดประสิทธิภาพต่อไป

การฝึกอบรมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ และบุคลากรโดยตรง ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับมีดังนี้

1. ช่วยพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการทำงาน โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางทฤษฎีและปฏิบัติเพื่อสร้างและเพิ่มพูนขีดความสามารถให้สูงขึ้นเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ช่วยพัฒนาระบบการดำเนินงานขององค์กร ให้มีความก้าวหน้าและทันสมัย สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการดำเนินงาน โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมจากวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ และรอบรู้เฉพาะสาขาวิชาชีพ

3. ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพการบริหารงานให้มีความคล่องตัวมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานมากขึ้น โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมพฤติกรรมกลุ่ม

4. ช่วยเสริมสร้างและส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีขวัญในการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากกระบวนการฝึกอบรม ให้โอกาส ให้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติ การทำงานที่ดี บุคลากรสามารถนำมาประยุกต์ และพัฒนาการทำงาน แก้ไขปัญหาการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลให้บุคลากรมีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงานได้มากขึ้น

5. ช่วยเพิ่มผลงานการผลิต หรือผลงานบริหาร ลดค่าใช้จ่าย และเพิ่มผลกำไรให้แก่องค์กรมากขึ้น เนื่องจากกระบวนการฝึกอบรม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดอัตราการสูญเสียเวลาในการทำงาน และ ลดความสิ้นเปลืองวัสดุจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้ต้นทุนการผลิตหรือการบริหารมีราคาถูกลง ทำให้ผลกำไรเพิ่มมากขึ้น เป็นผลดีแก่การดำเนินงานขององค์กรและบุคลากรทุกคน

6. ช่วยสร้างคุณภาพของงานให้มีมาตรฐาน มีความเชื่อถือไว้วางใจให้แก่ลูกค้าผู้มาติดต่อใช้บริการ เนื่องจากกระบวนการฝึกอบรม ฝึกบุคลากรให้มีคุณภาพในการทำงาน ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จึงทำให้สามารถสร้างชื่อเสียง และความสำเร็จให้แก่องค์กร

หรืออาจจะให้คำจำกัดความของประโยชน์ที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรโดยการใช้วิธีการฝึกอบรมตามความเห็นของ บุปผา กฤษณามระ (2529) ว่า

1. การฝึกอบรมมีบทบาทช่วยให้ ปรับคนให้เข้ากับงานที่ต้องทำโดยเฉพาะเจาะจงและช่วยให้ปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพทั่วไปหรือทำให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมการทำงาน

2. การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรสามารถติดตามความก้าวหน้า ทางด้านความคิดอ่าน เป็นหลักวิชาการ รวมถึงเทคโนโลยีและเทคนิคการทำงานใหม่ๆ

3. การฝึกอบรมสามารถส่งเสริมกำลังใจให้แก่บุคลากร สร้างความมั่นคง-ความเชื่อมั่น สร้างความพึงพอใจ ในการทำงานมากขึ้น

4. ช่วยให้องค์กรทราบปัญหาและแสวงหาวิธีการแก้ไขปัญหาและความคับข้องใจต่างๆ ในการทำงานได้

5. ลดปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ เป็นช่องทางในการสร้างความเข้าใจร่วมกัน มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ร่วมกันเสริมสร้างให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

### การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา

การฝึกอบรมและการพัฒนาในความหมายข้างต้น จึงมีความหมายกว้างขวางมาก เป็นการรวมความหมายของการศึกษา (Education) การพัฒนา (Development) และการฝึกอบรม (Training) เข้าด้วยกัน มีนักวิชาการหลายท่าน และหนังสือตำราการฝึกอบรมหลายตำรา ได้พยายามแสดงให้เห็นความแตกต่างของการศึกษา การพัฒนา และการฝึกอบรม โดยสามารถสรุปได้ 3 หลักเกณฑ์ คือ

1. การให้ความแตกต่างโดยยึดหลักเกณฑ์การเรียนรู้ แนนเดอร์ (อ้างใน เครือวัลย์. 2531 : 2) ได้แยกความแตกต่างของการศึกษา การพัฒนา และการฝึกอบรมไว้ดังนี้ การศึกษา การเรียนรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในอนาคต ซึ่งไม่ได้ระบุว่าจะงานในอนาคตคืออะไรของแต่ละบุคคลที่ต้องการเตรียมการพัฒนา การพัฒนาเป็นการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มทั้งองค์การและการฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในปัจจุบัน

ความหมายการศึกษา การพัฒนา และการฝึกอบรมของ แนนเดอร์ ยังไม่ค่อยชัดเจน ในการแสดงความแตกต่างของ 2 คำนี้ มีลักษณะที่แยกจากกันไม่เด็ดขาด เพราะการฝึกอบรมก็มีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานในอนาคต เช่นเดียวกับการศึกษา และเป็นการพัฒนาทั้งรายบุคคลและกลุ่ม ภายในองค์การเช่นเดียวกับการพัฒนา

2. การให้ความแตกต่างโดยยึดหลักเกณฑ์ของสิ่งที่เกิดขึ้น สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524 : 2) ได้ให้ความแตกต่างของการพัฒนา และการฝึกอบรมโดยดัดแปลงจากแอนดรู เอฟ ซิกูลา (Andrew F. Sikula) ในหนังสือ Personal Administration and Human Resource Management สรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 แสดงความแตกต่างของการพัฒนาและการฝึกอบรม

สิ่งที่เกิดขึ้น	การพัฒนา	การฝึกอบรม
ทำกับใคร	บุคลากรระดับผู้บริหาร	บุคลากรระดับปฏิบัติ
เรื่องอะไร	ทฤษฎีแนวความคิดและหลักการเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป	เทคนิคต่างๆในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง
ทำในระยะเวลาเท่าใด	ใช้เวลานาน	ใช้เวลาสั้น

การให้ความแตกต่างระหว่างการพัฒนา และการฝึกอบรมมีลักษณะที่แยกจากกันไม่เด็ดขาดเพราะการฝึกอบรมก็จัดกับบุคลากรระดับบริหาร เรื่องทฤษฎีแนวคิดและหลักการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป เช่นเดียวกับการพัฒนา ธวัช ฉัตรเนตร (อ้างใน สุปราณี. 2524 : 2) ได้ให้ความแตกต่างระหว่างการศึกษาและการฝึกอบรมไว้ 4 ข้อใหญ่ สรุปได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงความแตกต่างระหว่างการศึกษาและการฝึกอบรม

สิ่งที่เกิดขึ้น	การศึกษา	การฝึกอบรม
ทำกับใคร	นักเรียน นิสิต นักศึกษา	บุคลากร
เรื่องอะไร	ความรู้กว้างๆ	การฝึกฝีมือ
ทำไม	มีการสอบได้รับปริญญา วุฒิบัตร ประกาศนียบัตร	ต้องการความชำนาญในการทำงานให้ดีขึ้น อาจได้รับประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตร
ทำในระยะเวลาเท่าใด	ไม่มีเวลาสิ้นสุด	มีเวลาสิ้นสุด
ผู้สอน	ครูอาจารย์ส่วนใหญ่	ผู้มีประสบการณ์

3. การให้ความแตกต่างโดยยึดหลักเกณฑ์ของกรรมวิธี เช่น หลักสูตร วัตถุประสงค์ ผู้สอน เทคนิคการถ่ายทอด สถานที่ งบประมาณ ระยะเวลา ตัวอย่างเช่น ความแตกต่างของการศึกษาและการฝึกอบรม สรุปได้ดังนี้

การศึกษาเป็นกรรมวิธีที่ต้องกำหนดหลักสูตรตามมาตรฐานของกระทรวง ทบวง กรมสภาการศึกษาแห่งชาติ มิได้มุ่งฝึกทักษะให้มีประสบการณ์ เพื่อการประกอบอาชีพเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะมุ่งประสบการณ์หลายอย่างให้กับผู้เรียน เพื่อส่งเสริมความเจริญเติบโตและการพัฒนาการให้กับผู้เรียนทั้งด้านร่างกายสติปัญญา อารมณ์ สังคม และจิตใจ (น้อย. 2524 : 5) เทคนิคการถ่ายทอดความรู้เป็นการบรรยายมากกว่าการฝึกปฏิบัติ

การฝึกอบรมเป็นหลักสูตรที่ได้กำหนดมาตรฐานของแต่ละองค์การ หรือส่วนราชการ เป็นการกำหนดขั้นความจำเป็นในการฝึกอบรมของแต่ละองค์การเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือทั้งองค์การ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสบการณ์ให้กับบุคลากรในองค์การต่างๆ ทั้งที่เตรียมตัวจะเข้าทำงานและกำลังปฏิบัติงานประจำอยู่แล้ว ให้มีสมรรถภาพเพิ่มขึ้น (น้อย. 2524 : 5) เทคนิคการถ่ายทอดเป็นการฝึกปฏิบัติ สัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากกว่าการบรรยาย งบประมาณกำหนดตามโครงการ จะมากน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ระยะเวลา สถานที่ จำนวนผู้เข้าอบรม วิธีการฝึกอบรม เป็นต้น ระยะเวลาฝึกอบรมอยู่ระหว่างตั้งแต่ 3 ชั่วโมง ถึง 4 เดือน จากผลการวิจัยของ เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และเกตุณี หงสนันท์ (2526 : 76) เรื่องการบริหารงานฝึกอบรมของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย พบว่าระยะเวลาที่จัดอบรมมากที่สุดของรัฐวิสาหกิจไม่เกิน 5 วัน สถานที่ฝึกอบรมจัดทั้งภายในองค์การ หรือภายนอกองค์การ ผู้จัดการฝึกอบรมอาจเป็นบุคลากรในองค์การหรือจากองค์การอื่น

นอกจากหลักเกณฑ์ทั้ง 3 ประการในการให้ความแตกต่างของการศึกษา การพัฒนา และการฝึกอบรม มีหลักเกณฑ์อื่นอาจพอกำหนดได้ แต่ก็ไม่ชัดเจนมากนัก คือ หลักเกณฑ์ของขอบข่ายของกระบวนการ ตัวอย่างเช่น สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524 : 2) ได้ระบุว่า การศึกษามีความหมายกว้างกว่าการฝึกอบรมและการพัฒนา เพราะเป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญทุกๆ อย่าง ทั้งที่เรียนรู้ด้วยตัวเองของแต่ละบุคคลเองอย่างไม่เป็นทางการ และโดยการถ่ายทอดอย่างเป็นทางการ สถาบันข้าราชการพลเรือน (ไม่ได้ระบุชื่อผู้เขียน) ได้ระบุว่า การฝึกอบรมเป็นการบวนการหนึ่งของการพัฒนา ซึ่งมีทั้งหมด 13 วิธีการ ดังนี้

1. การฝึกอบรม
2. การสอนงาน
3. การส่งไปศึกษาดูงาน
4. มอบอำนาจในการปฏิบัติงาน
5. สับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่
6. ให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย
7. ให้รักษาการแทน
8. พาไปสังเกตการณ์
9. ให้เข้าร่วมประชุมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน
10. จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน
11. จัดหาเอกสารทางวิชาการให้อ่าน
12. การดูงาน

### 13. การฝึกงาน

อย่างไรก็ตามการที่จะแยกการศึกษา การพัฒนาและการฝึกอบรมให้เด็ดขาดออกไปจริงๆ ทำได้ยาก แต่ข้อแตกต่างตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่ยกมาข้างต้น ก็ไม่ใช่เป็นการไร้ประโยชน์ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้เห็น คุณลักษณะของการฝึกอบรมและการพัฒนาเด่นชัดขึ้น

#### กระบวนการฝึกอบรม

อารี เพชรผุด (2537 : 165-166) กล่าวว่า ปัจจุบันนี้การฝึกอบรมมีความสลับซับซ้อนยิ่งๆ ขึ้น และการฝึกอบรมได้พัฒนามาอย่างมีระบบเป็นขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษางาน หรือการวิเคราะห์งาน (Job Study) การวิเคราะห์งานเพื่อให้รู้ว่า จะทำการฝึกอบรมอะไร เป้าหมายขององค์กรจะบรรลุเป้าหมายจากงานประเภทไหน อย่างไร การฝึกอบรม จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จใหม่ ยังมีช่องว่างตรงไหนที่ต้องการการฝึกอบรมและจะฝึกฝนอะไรให้แก่คนงาน

ขั้นที่ 2 เป้าหมายการฝึกอบรม (Training Objective) ในขั้นนี้ต้องเขียนความหมายอย่างชัดเจน โดยนำเอาข้อมูลรายละเอียด จากขั้นที่ 1 มาพิจารณา

ขั้นที่ 3 ตั้งเกณฑ์ในการวัด (Criterion Measures) ตั้งเกณฑ์ว่าจะวัดผลการฝึกอบรมออกมาโดยคำนึงถึงการลงทุน และผลที่จะได้รับ ถ้าการฝึกอบรมประสบผลสำเร็จ ผู้ได้รับการอบรมจะสามารถทำบางสิ่งบางอย่างเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เขาไม่สามารถทำได้มาก่อน เช่น เขาเรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มขึ้น เป็นต้น เกณฑ์ที่ตั้งขึ้น เพื่อจะวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เกณฑ์ในการจัดก็มีอยู่ทั่วไป 2 ประการคือ

1. วัดพฤติกรรมก่อนที่จะเข้ารับการอบรม เช่น เป็นต้นว่าเขาพร้อมที่จะรับการอบรมเตรียมตัวหาข้อมูลประสบการณ์มาก่อนที่จะเข้ารับการฝึกอบรม
2. วัดจากพฤติกรรมหลังจากฝึกอบรมว่าเขาทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่

ขั้นที่ 4 กระบวนการให้การอบรม (Instructional Procedures) หลังจากที่ได้ตั้งเกณฑ์แล้วว่าถ้าเข้ารับการฝึกอบรมแล้ว จะวัดผลอย่างไร จะให้ได้อะไรจากการอบรมนั้น ก็มาถึงวิธีการให้การอบรมหรือเทคนิค ซึ่งจะได้กล่าวรายละเอียดต่อไป

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนทดลองในกลุ่มย่อย (Tryout and Revision Cycles) ก่อนลงมือปฏิบัติขั้นจริงจังเพื่อจะดูว่าระบบที่พัฒนามาเป็นขั้นๆ นี้ จะใช้ในการอบรมได้ผลหรือไม่ ก็ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเสียก่อน อาจเป็นกลุ่มนิสิต นักศึกษา หรือในคนงานกลุ่มเล็กๆ ก่อนแล้ว นำผลประเมิน มาถกเถียงกัน ถ้ามีข้อบกพร่องก็จะได้ทำการแก้ไขเพิ่มเติมตามขั้นตอนต่างๆ

## เทคนิคการฝึกอบรม

โสภณ ภูเก้าล้วน (2534 : 25) กล่าวว่าหากจะประยุกต์เอาเทคนิคการสอนในทางการศึกษาเข้ากับ วัตถุประสงค์และสิ่งแวดล้อมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโลกอาชีพ ก็พบว่า การฝึกอบรมแบ่งออกได้ เป็น 2 ลักษณะ คือ การฝึกอบรมในห้องอบรม กับ การฝึกอบรมในบรรยากาศการทำงานจริง ๆ

### 1. การฝึกอบรมในห้องอบรม (Classroom Training) ใช้รูปแบบการฝึกอบรมได้หลายอย่าง เช่น

1.1) การบรรยาย เป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมาก ทั้งเป็นการบรรยายเต็มเวลา การบรรยายเพื่อประกอบวิธีฝึกอบรมแบบอื่น และการบรรยายสรุป ทั้งนี้เนื่องจากเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ง่ายที่สุด ใช้กับผู้เรียนจำนวนมากที่สุด ลงทุนต่ำที่สุด แต่ได้ผลในเชิงการฝึกอบรมน้อยที่สุด ยิ่งถ้าผู้บรรยายไม่ ชำชองในการสอนด้วยแล้ว ก็ยังจะทำให้ผลที่ได้รับน้อยลงไปอีก ถึงกระนั้นก็ตาม การบรรยายก็ยังเป็นวิธีการ ฝึกอบรมที่จำเป็นที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้ร่วมกับการฝึกอบรมแบบอื่น ๆ

1.2) การประชุมและการอภิปราย เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มี โอกาสร่วมในกระบวนการถ่ายทอดการเรียนรู้มากกว่าการบรรยายธรรมดา แต่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ มากกว่า เนื่องจากเป็นสื่อความเข้าใจสองทาง ผู้นำในการประชุมและอภิปรายจำเป็นต้องมีความรู้ และประสบการณ์ ในการเป็นผู้ควบคุมการประชุม จึงจะประสบผลสำเร็จได้

1.3) การใช้กรณีศึกษา เหมาะที่จะใช้ฝึกอบรมกับผู้ที่มีระดับความเข้าใจในระดับหนึ่ง แล้ว เนื่องจากต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีต่อกรณีศึกษา หรือกรณีตัวอย่างนั้น โดยมากมักใช้ในการ สัมมนาทางวิชาการ หรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และใช้ในการฝึกอบรมในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการ จัดการ เจื่อนไขที่สำคัญยิ่งในการฝึกอบรม ด้วยวิธีนี้ ได้แก่ ความสมจริงของกรณีศึกษา และระดับของผู้เข้า รับการฝึกอบรม

1.4) การแสดงบทบาทสมมติ เป็นการสมมติตัวบุคคลเป็นตัวประกอบของปัญหาที่ใช้ใน การฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดความเข้าใจทั้งในด้านหลักการ และระดับอารมณ์ การสัมมนา ระดับหวังผลจะใช้การแสดงบทบาทสมมติ ประกอบกรณีศึกษาส่วนใหญ่

การแสดงบทบาทสมมติ อาจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพียงบางคนแสดง ส่วนผู้เข้า รับการอบรมอื่น ๆ เป็นผู้สังเกตการณ์ เหมือนการสังเกตพฤติกรรมของปลาเงินปลาทองในอ่าง นักฝึกอบรม บางคนจึงเรียก Fish Bowl ถ้าหากกระทำได้ การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด ได้ร่วมแสดงบทบาท จะได้ ผลมากกว่า

1.5) การจำลองแบบ เป็นการจำลองสถานการณ์ให้เหมือนจริงเกือบทุกประการใน ขนาดย่อส่วนลง เหมาะอย่างยิ่งกับการฝึกที่หวังผลในการฝึกทักษะและกระบวนการต่าง ๆ เช่น สาขาจำลอง ของธนาคาร ร้านจำลองของร้านค้าในการฝึกอบรมวิชาการขาย สำนักงานจำลองในการฝึกอบรมการจัดการ บางครั้งการจำลองแบบอาจจำเป็นต้องใช้สถานที่หนึ่ง นอกห้องฝึกอบรมก็ได้ วิธีการฝึกอบรมแบบนี้เหมาะ สำหรับการสรุปและการประเมินผลการฝึกอบรม เนื่องจากสามารถเห็นพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ เปลี่ยนแปลงไปในการปฏิบัติการในสถานการณ์จำลองนั้น

1.6) การสาธิตและการแสดงตัวอย่าง เป็นการแสดงให้เห็นว่า กระบวนการหรือวิธีการ ทำงานที่จะฝึกฝนนั้น ทำอย่างไร มีรายละเอียดอย่างไร เพื่อให้การบรรยายมีประสิทธิภาพมากขึ้น การ สาธิตอาจดำเนินการในห้องเรียน หรือนอกห้องเรียนก็ได้ หากเป็นการสาธิตให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ไป ทัศนศึกษาหรือชมการสาธิตขนาดใหญ่ มักจะกระทำในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง ๆ

2. การฝึกอบรมในบรรยากาศการทำงานจริง (Practical Methods) ใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามระดับความสำคัญ และความซับซ้อนของงานที่จะต้องฝึกฝน ดังนี้

2.1) การฝึกทดลองปฏิบัติงาน (Apprenticeship Training) เป็นการฝึกอบรมโดยวิธีการมอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบ โดยมีครูฝึกเป็นพี่เลี้ยง กำหนดเวลาการปฏิบัติงาน การประชุมตอบข้อซักถาม การสรุปความเพิ่มเติม เพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญ เหมาะสำหรับการฝึกอบรมที่ต้องใช้เวลาฝึกความชำนาญ เช่น งานเครื่องจักรกล หรืองานที่ต้องใช้กระบวนการต่อเนื่องต่างๆ ครูฝึกหรือผู้ควบคุมภาคสนาม (Field Instructor) จะมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการฝึกอบรมประเภทนี้

2.2) การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน เป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่ซับซ้อนและละเอียดอ่อน พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติงานไปพร้อมๆ กับการฝึกฝนไปด้วย ผู้บังคับบัญชาจะมีสภาพเป็นครูฝึกภาคสนามไปในตัว พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมด้วยระบบนี้ จะสามารถรับผิดชอบเพิ่มขึ้นได้เรื่อยๆ ซึ่งจะเป็นรางวัลของความสำเร็จในการฝึกฝนตนเองอยู่เสมอ

การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการฝึกทดลองปฏิบัติงาน (Apprenticeship Training) โดยไม่รู้จัก เพื่อให้องค์กรสามารถเตรียมพนักงานขึ้นรับผิดชอบในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ตลอดเวลา

2.3) การฝึกถ่ายทอดความรับผิดชอบ เป็นการฝึกอบรมสำหรับตำแหน่งงานระดับบริหาร ที่ผู้สอนมุ่งให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานแทนตำแหน่งตนได้ ทั้งในด้านบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ เช่น ผู้จัดการฝ่าย หรือผู้จัดการสาขา เมื่อผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้ก็จะได้รับมอบหมายตำแหน่งงานให้ แล้วผู้สอนไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การฝึกอบรมแบบนี้มักจะฝึกอบรมได้คนต่อคน และผู้สอนจะให้ผู้เรียนค่อยๆ รับผิดชอบได้เป็นระยะๆ จนสามารถไว้วางใจให้ปฏิบัติงานอย่างอิสระได้

จากเทคนิคการฝึกอบรมทั้ง 2 ลักษณะข้างต้น จะพบว่า นอกจากวิธีการและกระบวนการจะต่างกันแล้ว ความซับซ้อนในการดำเนินการ ผลที่ได้รับและการลงทุนก็จะแตกต่างกันด้วย นักฝึกอบรมและวิทยากรในงานฝึกอบรมที่ประสบความสำเร็จ จึงมักจะเป็นผู้ที่สามารถเลือกเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา และเป้าหมายในการดำเนินการฝึกอบรม

นอกจากนี้แล้ว การฝึกอบรมด้านการบริหารได้ใช้วิธีการที่เรียกว่า เกมส์ธุรกิจ ซึ่ง อำนวย แสงสว่าง (2536 : 189) อธิบายไว้ว่า เกมส์ธุรกิจเป็นการพัฒนาผู้บริหารระดับจัดการให้เกิดทักษะในการตัดสินใจแก้ปัญหา การดำเนินธุรกิจ กระบวนการของเกมส์ธุรกิจ เป็นการแข่งขันให้ใช้วัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจการตัดสินใจที่ต้องมีการใช้หลักการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะแบ่งออกเป็นทีม แต่ละทีมจะจัดทีมกันเองตามความสมัครใจ ผู้ฝึกอบรมจะเป็นผู้กำหนดเกมส์ธุรกิจที่ใช้แข่งขันโดยกำหนดข้อมูลจากการปฏิบัติงานประจำวัน ให้ทีมที่แข่งขันกำหนดเวลาการตัดสินใจนับเป็นวันเดือน 3 เดือน หรือมากกว่านั้น ข้อมูลที่ได้จากการตัดสินใจของแต่ละทีมที่เข้าแข่งขัน อาจใช้คำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง มีผลกระทบต่อกิจการของธุรกิจทั้งหมดจะต้องมีการสร้างผู้บริหารให้เป็นผู้ที่ใช้อำนาจได้ โดยมีหน้าที่เฉพาะและรู้จักการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการบริหารบุคลากร การจัดการบริหารวัสดุ คลังสินค้า การติดต่อธุรกิจ การบริหารการขาย กำหนดการผลิต การเจรจาการค้า การคิดค้นวิธีการควบคุม และการบริหารการเงิน การธนาคาร การฝึกอบรมโดยใช้เกมส์ธุรกิจ เหมาะสำหรับการฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูง ทำให้เกิดความเข้าใจในหลักการ และกระบวนการพิจารณาข้อมูลในการประกอบธุรกิจอย่างรอบคอบ และมีการตัดสินใจการดำเนินธุรกิจด้วยความรอบรู้ ทักษะ ประกอบกับการมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน ทำให้ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินธุรกิจ

## การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมมีไว้เพื่อตรวจสอบโครงการพัฒนาบุคลากรว่าสามารถที่จะดำเนินงานไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ มีประสิทธิภาพเพียงใด เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไข ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์มากขึ้น มีวัตถุประสงค์ 5 ประการดังนี้

1. ตรวจสอบว่า การฝึกอบรมสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดหรือไม่
2. ค้นหาข้อดีและข้อบกพร่องที่ควรแก้ไขของการฝึกอบรม เช่น วิธีการดำเนินงาน บรรยากาศ สภาพแวดล้อมการฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตร เป็นต้น
3. ตรวจสอบความคุ้มค่าของการฝึกอบรมทั้งโครงการ โดยอาจจะเปรียบเทียบค่าใช้จ่าย กับ ประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้รับ
4. วินิจฉัยว่าผู้ที่เข้าอบรมทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่มได้รับประโยชน์มากหรือน้อยเพียงใด
5. รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการฝึกอบรมในอนาคต เช่น เหตุผลที่บุคลากรต้องเข้ารับการอบรม การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม รวมถึงเก็บข้อมูลความประทับใจในโครงการฝึกอบรมในแต่ละโครงการ

ท้ายที่สุดที่เป็นประเด็นสำคัญของการประเมินผลการฝึกอบรม คือเพื่อบอกให้ทราบถึงความคุ้มค่า และประโยชน์ของการฝึกอบรม และเป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยจุดแข็งและจุดอ่อนของการฝึกอบรมแต่ละโครงการ เพื่อการแก้ไข ปรับปรุง และเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

โสภณ ภูเกล้าวัน (2534 : 24) กล่าวว่า การประเมินผล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีเป้าหมาย จะสามารถประเมินผลได้เป็นระยะ ๆ ว่า ได้เคลื่อนตัวเข้าสู่เป้าหมายมากน้อยเพียงใดแล้ว การประเมินการฝึกอบรมจึงสามารถวัดได้ 4 วิธีคือ

1. การประเมินปฏิกิริยาของผู้เรียน (Reaction Evaluation)
2. การประเมินพฤติกรรมของผู้เรียน (Behavior Evaluation)
3. การประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียน (Learning Evaluation)
4. การประเมินผลอันเกิดจากผู้เรียน (Result Evaluation)

## 3.ทฤษฎีการเรียนรู้กับงานฝึกอบรม

### การเรียนรู้ที่มีผลต่อการฝึกอบรม

การฝึกอบรมพนักงานจำเป็นที่จะต้องทราบลักษณะการเรียนรู้ของคนเป็นพื้นฐานก่อนเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการวางแผนการสอนของหลักสูตรให้เกิดความเข้าใจในการทำงานหลังได้รับการฝึกอบรมซึ่งเป็นแนวทางในการฝึกอบรมให้กับพนักงานถ้าการเรียนรู้สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดสถานการณ์โดยการทดสอบการรับรู้ของมนุษย์ก่อนเป็นการช่วยกำหนดกิจกรรมการฝึกอบรมและการสอนงานหลักที่สำคัญ โดยการทดสอบการรับรู้ของผู้เข้ารับการอบรม 5 ประการ ดังนี้คือ

1. การรับรู้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
2. การวางแผนลำดับขั้นตอน

3. ความแตกต่างของบุคคลและผู้เข้ารับการอบรม
4. การฝึกอบรมโดยปฏิบัติตามสถานการณ์ที่เหมาะสม งบประมาณอันจำกัด หรือสถานการณ์อันจำกัดด้วย
5. ประเมินผลการรับรู้ต่อการฝึกอบรมครั้งนี้กับผลการปฏิบัติงาน

### ความหมายของการรับรู้และการฝึกอบรม

การฝึกอบรมสามารถแบ่งสถานการณ์ซึ่งคนส่วนมากเรียนรู้ได้เห็นภาพพจน์ที่ประสบความสำเร็จ การเรียนรู้ครอบคลุมในความหมายที่กว้างมาก เช่น การเดิน การอ่าน การจดจำ การเปลี่ยนพฤติกรรม การเรียนรู้จึงเป็นการแสดงลักษณะที่แสดงออก เช่น การเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะ อย่างไรก็ตามการเรียนรู้เป็นการพัฒนาพฤติกรรมที่ดีขึ้นเป็นไปตามพฤติกรรมที่ได้รับรู้

การเรียนรู้มีผลต่อการฝึกอบรมโดยมีพื้นฐานกระบวนการเรียนรู้ และรับรู้ของบุคคลบางครั้งเป็นปัญหาต่อผู้ฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับผลไม่เท่าที่ควรจะได้รับกล่าวคือ การฝึกอบรมมีพื้นฐานมาจากการเรียนรู้ซึ่งการฝึกอบรมเป็นกระบวนการต่อเนื่องของประสบการณ์และโอกาสในการเรียนรู้ในขณะที่เข้ารับการฝึกอบรมระบบจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับเครื่องมือและเหตุการณ์ที่จะนำพฤติกรรมผู้เข้ารับการอบรมเมื่อปรับปรุงพฤติกรรมซึ่งแตกต่างไปจากก่อนเข้ารับการอบรมและการเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการอบรมอาจจะเป็นผลมาจากการสมัครเข้าฝึกอบรมหรือเกิดมาจากปัญหาที่เกิดขึ้นหรือเป็นผลมาจากการรับรู้ภายนอกของโครงการก็ได้เช่นกันซึ่งการเรียนรู้ที่เกิดเนื่องมาจากพฤติกรรมในเวลาที่ย่างกับส่วนประกอบของการเปลี่ยนพฤติกรรมโดยพฤติกรรมเปรียบเทียบเหมือนการตอบสนองส่วนตัวของผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับสภาพแวดล้อมการฝึกอบรมซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมคาดว่าจะนำเอาการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม บางครั้งการเรียนรู้จะเกิดมูลค่าต่อผู้ฝึกอบรมซึ่งเป็นงานที่จะนำการเรียนรู้ ซึ่งลักษณะการเรียนรู้มีดังนี้ (ทองฟู ชินะโชติ. 2531)

1. การเรียนรู้ให้ผลในแง่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกหลังการเรียนรู้ หากเมื่อผ่านการเรียนรู้ แต่ไม่มีผลต่อการรับรู้ไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงใดๆถือว่าไม่มีการเรียนรู้
2. การเรียนรู้หลังผ่านการฝึกฝนซ้ำจนเกิดการรับรู้แต่ไม่นับรวมการเรียนรู้ด้านการเจ็บป่วยและการเรียนรู้ในการเติบโต
3. การเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงค่อนข้างถาวร หลังจากได้มีการฝึกอบรมให้เกิดการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมค่อนข้างถาวรจนเกิดเป็นนิสัย เช่น การว่ายน้ำเมื่อผ่านการเรียนรู้แล้วเวลาผ่านไปนานเท่าไรก็ตามการว่ายน้ำก็ยังคงสามารถว่ายน้ำได้เช่นเดิม

### แนวคิดของการเรียนรู้

การเรียนรู้ในขอบข่ายของการสร้างสรรค์ต่อการใช้ดุลยพินิจการรับรู้ เข้าใจความคิดต่างๆ ตามแนวคิดของ 4 ท่าน ที่ทรงคุณวุฒิ คือ Thorndike , Guthrie , Hill and Skinner

1. แนวคิดของ Thorndike กล่าวว่า ระหว่างการประทับใจและลักษณะที่แสดงออกระหว่างตัวกระตุ้น และการตอบสนอง โดยผลที่ได้รับ คือ รางวัลหรือการถูกลงโทษ เขาพยายามอธิบายวัตถุประสงค์และพฤติกรรมที่สังเกตเห็นการทดลองในการทำงานครั้งหลังสุด Thorndike พัฒนากฎของการเรียนรู้ว่ารางวัลเป็น

ส่วนที่สำคัญมากกว่าลงโทษ ซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ การลงโทษนั้นไม่ใช่การสร้างตัวกระตุ้นให้ทำงาน ขบวนการเรียนรู้ถูกสร้างเป็นส่วนๆ ต่อเนื่องมาระหว่างการกระตุ้นและการตอบสนองทั้งทางบวก คือ รางวัล และการลงโทษเป็นการกระตุ้นเช่นเดียวกัน เขาได้ให้แนวคิดไว้ว่า

1.1) การฝึกอบรมโดยเน้นความเกี่ยวข้องของระดับการรู้ คือ ขบวนการหนึ่งของระบบของร่างกายที่มีผลกระทบต่อกล้ามเนื้อ เช่น ขบวนการเรียนรู้เป็นการคาดการณ์ของการกระตุ้นและการตอบสนอง เป็นสิ่งที่ย่างๆ จะสามารถพิสูจน์ความสำคัญของระบบการเรียนรู้ได้

1.2) ชี้ความสำคัญของการฝึกฝนในสถานการณ์ต่างๆ โดยใช้รางวัลและการลงโทษมาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง

1.3) การให้รางวัลจะส่งผลต่อการรับรู้มากกว่าการลงโทษ และแนะนำว่าควรเป็นการให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ

นอกจากนี้ Edward L. Thorndike ยังมีทัศนคติเกี่ยวกับการเรียนรู้ในลักษณะของกระบวนการทดลองและหาข้อผิดพลาด (Trial and error) ซึ่งเป็นการทดลองจนประสบผลตามประสงค์อันเกิดจากการลองและรับรู้ในแง่ที่ดีกว่า การเลือกปฏิบัติที่ตอบสนองเชื่อมต่อกับสิ่งเร้าที่เหมาะสม ทัศนคติของ Thorndike ว่า การเผชิญหน้ากับสถานการณ์ใหม่ ๆ การเรียนรู้สถานการณ์ จะไม่ทราบว่าจะทำอะไรด้วยการแสดงปฏิกริยาออกมาจนพบทางที่ดีที่สุดที่จะให้ความสำเร็จ จะเห็นได้ว่า มนุษย์ส่วนใหญ่การเรียนรู้เกิดจากวิธีดังกล่าวซึ่งขบวนการใช้ความคิดออกมาว่าจะแก้ปัญหาอย่างไร โดยถือว่าการลอง และหาข้อผิดพลาดเป็นประสบการณ์ และนำไปสู่ระบบการเรียนรู้ต่อไป

ลักษณะแนวคิดของ Thorndike มีลักษณะการเรียนรู้เกิดจากการทดลอง และหาข้อผิดพลาด พอสรุปการเรียนรู้ได้ ดังนี้

- การเรียนรู้ ต้องเกิดจากการจูงใจ (Motive) โดยคำนึงความต้องการของผู้เรียนรู้ในด้านปัญหา เป้าหมาย จุดมุ่งหมาย ความไม่สะดวกสบาย บางครั้งเกิดความเครียด มีสิ่งมารบกวนทำให้เกิดปฏิกริยาต่อสถานการณ์ เป็นเหตุให้เกิดความรู้สึกรู้ได้

- การเรียนรู้โดยโต้ตอบสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจนั้น
- ผู้อบรมจะลองผิดถูก และจะจดจำเฉพาะส่วนที่ถูก
- รวบรวมแนวทางที่ลอง และข้อผิดพลาดมาสร้างปฏิกริยาการเรียนรู้ และเรียนรู้ เมื่อสำเร็จในเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความสำคัญของการจูงใจมีอิทธิพลที่สำคัญของขบวนการเรียนรู้ สิ่งที่เกิดขึ้นโดยการให้รางวัล หรือนำวิธีการทำโทษมาทดลอง จุดเริ่มต้นของ Thorndike ได้เสนอกฎของผลกระทบบวกไว้ เช่น รางวัลโดยการเลื่อนขั้น การยอมรับและไม่ยอมรับ ตลอดจนใช้การจูงใจในแนวลบ คือการลงโทษ ทั้งความไม่พอใจและสร้างความรำคาญ ขั้วระวังและระลึกถึงต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ทั้งความสำเร็จและความผิดหวัง ตามความหมายของ Thorndike ในด้านความพร้อม เช่น การอ่าน การเขียน การสะกดตัวอักษร การเรียนรู้เกิดขึ้น ผู้ที่เรียนต้องมีความพร้อมเสียก่อน และพร้อมที่จะรับรู้บางสิ่งบางอย่าง ในการฝึกหัดเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันเชื่อมโยงใกล้ชิดมากขึ้นต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ซากๆ ความเกี่ยวข้องระหว่างปฏิกริยาโต้ตอบกับสถานการณ์ เขามองผู้ที่เรียนรู้ในฐานะเป็นผู้กระตือรือร้น ต้องการเรียนรู้และพร้อมที่จะนำเอาความต้องการ ความปรารถนา ทัศนคติ ปัญหาวิจารณ์มาพร้อมด้วยในขั้นที่จะต้องพิจารณา ลงโทษ การกระทำซ้ำซากที่มีอยู่มากในชีวิตประจำวัน

Thorndike ได้ให้กฎการเรียนรู้ไว้หลายประการ ซึ่งการเรียนรู้เกิดจากการประทับใจและแสดงออก โดยมีการกระตุ้น ตอบสนอง โดยผลที่ได้รับเกิดขึ้นอย่างน่าพอใจ คือ เกิดการให้รางวัล และถ้าผิดพลาดก็ต้องถูกลงโทษหรือเกิดความเสียหาย

2. แนวคิดการเรียนรู้ของ Quthric การเรียนรู้จะรับทันทีเพียงการผ่านการกระทำเพียงครั้งเดียว และจะเกิดปฏิกิริยาโต้ตอบที่เชื่อมโยงต่อสิ่งที่เรียนรู้ที่ถูกทำซ้ำๆ กันต่อไปเช่น การเรียนรู้ครั้งแรก ดังนั้นความคิดของ Quthric จึงสรุปได้ว่า การเรียนรู้มีสิ่งที่ถูกและผิด เกิดจากการพบเห็นในครั้งแรกทีเดียว ไม่ต้องซ้ำซาก และเขามีความเห็นว่ารางวัลมีความสำคัญน้อยต่อการเรียนรู้ การทดลองปฏิบัติ การลองและหาข้อผิดพลาดหลายครั้ง ตลอดเวลาทดสอบควบคุมสิ่งเร้า จริงอยู่ประสบการณ์ สถานการณ์อาจทำให้การตอบโต้เกิดขึ้นครั้งเดียว และจะเกิดความฝังใจ สำหรับการเรียนรู้ต้องทำหลายๆ ครั้ง การพบกฎของ Quthric จะพูดเรื่องการปะติดปะต่อเชื่อมโยง หรือการเรียนรู้สิ่งใหม่แทนสิ่งเก่า

3. แนวคิดการเรียนรู้ของ Hill ได้คิดทฤษฎีการเน้นย้ำ “ Reinforcement Theories “ โดยนำเอาทฤษฎีของ Thorndike และ Quthric โดยเป็นการปะติดปะต่อในแง่ของเวลาระหว่างสิ่งเร้ากับปฏิกิริยาโต้ตอบ ในสถานการณ์ที่สำคัญของการเรียนรู้โดยที่ Thorndike เป็นเรื่องการให้รางวัลและการจูงใจเป็นสำคัญ แต่ Hill ว่าการเรียนรู้เกิดจากการเน้นย้ำ

ทฤษฎีการปะติดปะต่อกันระหว่างสิ่งเร้ากับปฏิกิริยาโต้ตอบ Quthric ได้เชื่อมโยง ที่มีความติดต่อสัมพันธ์ของสิ่งเร้าและปฏิกิริยาโต้ตอบ หมายถึง Quthric ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อปฏิกิริยาโต้ตอบเป็นผลจากสิ่งเร้า แล้วปฏิกิริยาโต้ตอบอันนั้นจะมีแนวโน้มที่เกิดขึ้นอีกเสมอไป แล้วแต่การกระทำซ้ำๆ เพื่อปลุกฝังปฏิกิริยาโต้ตอบบางอันต่อสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ก็มีใช้เป็นสิ่งสำคัญอย่างไร การเรียนรู้นั้นสำเร็จสมบูรณ์ไปในการทดลองการปฏิบัติแต่เพียงครั้งเดียว

จะเห็นว่าข้อเสนอตามทฤษฎีของ Quthric นี้ก็เพื่อความง่ายของการเรียนรู้สำหรับการจูงใจ นอกจากผลในขั้นเตรียมตัวแล้ว มิได้เป็นเครื่องมือสำหรับการเรียนรู้ใดๆ รางวัลงก็เหมือนกัน ไม่ได้เข้ามามีผลอะไรในกระบวนการเรียนรู้ เพราะจะเน้นเพียงสิ่งที่ก่อให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบเอง เมื่อสิ้นสุดกระบวนการเรียนรู้แล้ว เราจะได้พิจารณากันต่อไปว่าทฤษฎีของ Quthric ยังอ่อนอยู่บ้างในกระบวนการเรียนรู้ อย่างไรก็ตามข้อโต้แย้งของเขาอาศัยหลัก 2 ประการ คือ หลักการแทนที่และหลักการปะติดปะต่อ ซึ่งก็มีประโยชน์มากพอที่จะยกมาเสนอไว้ได้ให้ความหมายการเน้นย้ำว่า เป็นการลดหรือผ่อนคลายความต้องการ

กฎการเน้นย้ำ : กฎการเน้นย้ำ ได้มีการพิจารณากันในแง่ของพฤติกรรมหรือผลของการเรียนรู้ด้วยเหมือนกัน โดยที่ว่าสิ่งเน้นย้ำ (reinforcer) หรือรางวัลที่ให้หลังจากการเกิดพฤติกรรม การเรียนรู้เพื่อสิ่งสำคัญอันหนึ่ง คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เมื่อผู้เรียนรู้พบสถานการณ์ประจำวัน หากไม่มีสิ่งเน้นย้ำที่ดีพอก็เห็นได้ว่าพฤติกรรมใหม่จะไม่เกิดขึ้นอีกเท่ากับว่าการเรียนรู้ไม่เกิด

การถ่ายทอดการเรียนรู้ การที่มนุษย์ที่เกิดมามีแนวคิดในการสร้างปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสิ่งที่อยู่รอบ หรือสิ่งอื่นใดด้วยผลที่ได้รับจากการเรียนรู้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พฤติกรรมที่เปลี่ยนไป อันเป็นผลของการเรียนรู้ จะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ประสบพบเห็นสิ่งต่างๆ ได้มากขึ้น สิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม การเน้นย้ำทำให้เป็นกระบวนการกำหนดข้อแม้หรือแม่แบบของการปฏิบัติต่อไป

4. แนวคิดการเรียนรู้ของ Skinner หรือ การทดลองการเรียนรู้ที่เรียกว่า กล่องของ Skinner “Skinner box” ซึ่งเป็นการทดลองการเน้นย้ำ (Reinforcement) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก จะเป็นที่มาจากการทดลองความจริงแล้ว ปฏิกริยาโต้ตอบจะลดลงจนหมดสิ้นไป ดังนั้นการเน้นย้ำจึงหมายถึง สภาพการณ์อันน่าพึงพอใจ

การกำหนดข้อแม้ของการเน้นย้ำ 3 ลักษณะ คือ

1. การฝึกอบรมแบบให้รางวัล (Reward Training) เป็นการจูงใจในแนวบวก โดยสร้างสถานการณ์ และถ้าทำถูกจะได้รับรางวัล

2. การฝึกอบรมแบบให้หลบหนี (Escape Training) สิ่งเร้าที่ได้รับ คือ การเจ็บปวด การเรียนรู้แบบนี้ ผู้เรียนจะสามารถหลบหนีได้ไปสู่ที่ปลอดภัย ความมั่นใจ ความพึงพอใจ เป็นการหลีกเลี่ยงได้สำเร็จ

3. การฝึกอบรมแบบให้หลีกเลี่ยง (Avoidance Training) เป็นการยับยั้งหรือหยุดยั้งไม่ให้สิ่งเร้าอันร้ายแรงเกิดขึ้น การเน้นย้ำที่สำคัญ คือ ความปลอดภัย ความพอใจและเป็นการลดแรงขับที่ไม่ดีออกหรือทางลบ เช่น การลงโทษ การเน้นย้ำในทางลบจะไม่ค่อยเกิดผลดีนัก (แต่บางครั้งบางสถานการณ์ก็ได้ผลดีบ้าง)

### การเรียนรู้กับทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นการเรียนรู้และเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนทัศนคติที่แสดงออก ทัศนคติจะอยู่ภายใต้จิตใจ ทัศนคติมีทั้งดีและเลว ทัศนคติที่ได้รับรู้ อาจมาจากศาสนา ชาติ กลุ่มงาน กฎหมาย ระบบการเมือง เป็นต้น จุดเริ่มทัศนคติของเราอาจเห็นได้จากความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบการเข้าหา หรือหลีกเลี่ยง ความรู้ ความคิดความอ่าน เป็นทัศนคติที่ได้รับถ่ายทอดมา การจูงใจคือ การกระตุ้นต่อการเรียนรู้ เบื้องต้นได้มีผลต่อการสร้างความพร้อม การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ไวต่อความรู้สึกทั่วไปมาก การเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยของผู้เรียน คือ ภาวะแวดล้อมที่ง่าย การเปลี่ยนแปลงแบบจูงใจ แบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

1. การจูงใจในฐานะที่เป็นตัวพลัง (Energizer)
2. การจูงใจในฐานะที่เป็นสิ่งเร้า (Stimulus)
3. การจูงใจในฐานะที่เป็นสิ่งที่ต้องเน้นย้ำ (Something to be reinforced)

### ธรรมชาติการเรียนรู้

การเรียนรู้ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง เป็นส่วนเปรียบเทียบพฤติกรรมก่อนและหลังได้รับการเรียนรู้เท่านั้น ภายใต้ปัญหาที่ควบคุมสามารถอธิบายโดยดูจากสิ่งที่เกิดจริง ๆ

### เงื่อนไขของการเรียนรู้

อะไรที่จะเป็นและเงื่อนไขที่พอเพียงสำหรับการเรียนรู้ที่จะเกิดขึ้น ปัญหาจากการได้โต้เถียงของกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ ชั้นของความต้องการฝึกอบรมมีดังนี้

1. การจูงใจ (Motivation)
2. ความเหมาะสมของสิ่งเร้า (Appropriate Stimulate)

3. การตอบสนอง (Response)
4. การยอมรับ (Confirmation)

### ขอบเขตของการเรียนรู้

มี 4 ด้านดังนี้

1. ระดับ (Level) ระดับใดของการปฏิบัติงาน หรือความชำนาญที่พฤติกรรมสามารถเรียนรู้
2. อัตรา (Rate) ความเร็วที่รับรู้และนำมาเป็นประสบการณ์ และความชำนาญ ผลสำเร็จ
3. การรักษาไว้ (Retention) พฤติกรรมการเรียนรู้ ยังคงอยู่ในสิ่งที่มีอยู่พฤติกรรมของการกระทำในระดับที่มีความชำนาญเพิ่มขึ้น และจดจำไว้ได้นานเพียงใด
4. การวางหลักเกณฑ์ (Generalization) ชั้นใดที่สามารถเรียนรู้พฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้อื่น หรือเหมือนกับพฤติกรรมอื่นๆ และกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ไว้

### ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนรู้ (Factors Affecting Learning)

1. พฤติกรรมการเรียนรู้ คำนึงถึงส่วนประกอบทั่วไปของการยอมรับของสิ่งเร้าที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ติดตามโดยเกิดการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น การเรียนรู้สามารถเกิดการต่อเนื่องเป็นลูกโซ่ทั้ง 2 ทาง ทางด้านการยอมรับ และตอบสนองของสิ่งเร้า หรือปัญหาการเรียนรู้เฉพาะต่อสิ่งเร้า และการเรียนรู้ต่อเรื่องการทำให้การตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสม ในบางกรณีการเข้าใจตัวเร้า และการตอบสนองจะสำเร็จลง โดยการมีความรู้จากปัญหาที่เกิดเหมือนกับการตอบรับทางในสถานการณ์ การเกี่ยวข้องระหว่างของตัวเร้า หรือความต้องการการตอบสนองต่อการเรียนรู้ และการพัฒนาต่อไป
2. ภาพพจน์ตามธรรมชาติการเรียนรู้ เป็นระดับของปัจจัยที่มีผลให้มีการเรียนรู้เพิ่มขึ้นมาแทนที่ ความต้องการด้านพฤติกรรมก็เป็นปัจจัยหนึ่งเช่นกัน
3. ตัวเร้า จะนำไปสู่การจดจำการเรียนรู้โดยรวดเร็ว หรือถ้าตัวกระตุ้นต้องทำหลายครั้ง แสดงว่า ผู้เรียนรู้มีระดับการเรียนรู้ช้ากว่าผู้อื่น
4. การตอบสนอง เป็นลักษณะของผู้บริหารที่อาจจะเรียนรู้ ต่อลักษณะของสิ่งเร้า
5. สถานการณ์ของการเรียนรู้ บุคลิกภาพจากสถานการณ์เรียนรู้ จะมีผลต่อการเรียนรู้
6. จำนวนข้อมูลเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกสิ่งหนึ่ง คือ จำนวนหรือชนิดของข้อมูลที่ให้ผลย้อนกลับ ตัวอย่างเช่น การตอบสนอง เงื่อนไขจะถูกต้องหรือไม่นั้นถ้าหากการตอบในสิ่งที่ถูกต้อง
7. อัตราการเรียนรู้หรือขอบเขตที่มากระทบเวลา หรือการกระทำระหว่างการตอบสนองและการย้ำ ระดับการเรียนรู้ประกอบด้วยช่วงเวลาที่พอเพียงในทุกๆ ปัญหาช่วงระยะเวลาสั้น การตอบสนองและการเน้นย้ำ ผู้บริหารซึ่งเรียนรู้แนะนำพัฒนาพนักงานตามสถานการณ์ ถ้าข้อมูลย้อนกลับ บางครั้งความจำเป็นต่อสถานการณ์เรียนรู้เป็นปัจจัย ที่พอสรุปอัตราการเรียนรู้ ความสามารถในการทำงานหลังอบรมจะดีกว่าที่เป็นผลที่ได้รับจากการเรียนรู้ ความสามารถของพฤติกรรมในการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญที่กระตุ้นการตอบสนอง ทางบวกหรือสิ่งที่ถูกต้อง และสามารถนำข้อมูลย้อนกลับได้

การฝึกอบรมเป็นงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาและผลของการศึกษาด้านการเรียนรู้ช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรม จะได้รับความรู้ได้รวดเร็ว ต้นทุนการอบรมอาจลดลง ถ้าจำนวนผู้เข้ารับการ อบรมแบ่งตาม

ปัจจัยที่เกิดผลดีระดับสุดท้าย มองดูการฝึกอบรมแบ่งเป็นหลายแบบ และภาพพจน์ที่แตกต่างโดยดูประโยชน์ที่ได้รับ

วัตถุประสงค์ในการตัดสินใจและการกระทำของผู้เข้ารับการอบรม จะต้องทำความเข้าใจการฝึกอบรมเป็น 4 ประเภท

1. ดูความต้องการในการฝึกอบรมหรือไม่
2. การฝึกอบรมและหัวข้อที่ต้องการคืออะไร
3. เครื่องมือที่จำเป็นในการฝึกอบรมคืออะไร
4. การฝึกอบรมและการประเมินค่าที่ได้คืออะไร

สรุป การฝึกอบรมต่อกระบวนการเรียนรู้ โดยกล่าวว่า

- พฤติกรรมการเรียนรู้
- ให้ผลในแง่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
  - การเรียนรู้จะเกิดหลังผ่านการฝึกฝนซ้ำจนเกิดการรับรู้
  - การเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงค่อนข้างตามหลังฝึกอบรมแล้ว
  - การเรียนรู้เป็นนามธรรม ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง

ทฤษฎีการเรียนรู้กับงานฝึกอบรม โดยเรียนรู้จากแนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน

ชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	แนวความคิด
Thorndik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเรียนรู้จะเกิดจากตัวกระตุ้น และผลการตอบสนอง โดยผลที่ได้รับคือรางวัลหรือการลงโทษสรุปว่าการพัฒนาการเรียนรู้ รางวัลเป็นส่วนสำคัญมากกว่า</li> <li>2. การเรียนรู้เกิดจากการทดลอง และมองเห็นข้อผิดพลาดจากปัญหา และแก้ไขปัญหว่าการเรียนรู้จะเกิดจากการจูงใจปฏิบัติได้ตอบหลายทางและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ</li> </ol>
Guthric	การเรียนรู้จะรับทัศนคติเพียงการผ่านการกระทำที่เชื่อมโยงต่อสิ่งที่เรียนรู้และถูกทำซ้ำๆ เขามีความเห็นว่ารางวัล มีความสำคัญไม่มากนักต่อการเรียนรู้ แต่การจูงใจมีผลให้มีการเตรียมตัว การทดลองเป็นการมองเห็นข้อผิดพลาดและการทดลองครั้งเดียวจะเกิดการฝังใจและเกิดการเรียนรู้
Hill	ได้คิดทฤษฎีการเน้นย้ำในแง่ของเวลาระหว่างสิ่งเร้ากับการเน้นย้ำ เขากล่าวว่าการเน้นย้ำเป็นการลดหรือผ่อนคลายความต้องการ
Skinner	<p>ทดลอง Skinner-box ทำกล่องทดลองการเน้นย้ำเป็นสภาวะการณ์อันพึงพอใจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- โดยลดความกดดันของแรงขับ</li> <li>- การดำรงไว้ของสิ่งเร้าที่เชื่อมโยงกับการลดแรงขับ</li> <li>- ลดความกดดันของสิ่งเร้าที่ขัดแย้งและกำหนดการเน้นย้ำ</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การอบรมแทนให้รางวัล</li> <li>2. การอบรมแทนให้หลบหนี</li> <li>3. การอบรมแทนหลีกเลี่ยง</li> </ol>

## ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการฝึกอบรม

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ทัศนคติของคนหรือบุคลากรในองค์กรนั้น มีบทบาทต่อการทำงานอย่างมาก ถ้าหากบุคลากรเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงาน หรือเข้าใจในสภาพการทำงาน ผลงานก็จะออกมาดี แต่ถ้าบุคลากรมีอาการผิดหวังจากสิ่งที่คาดหวังไว้ มีอาการเบื่อ หรือท้อแท้หมดกำลังใจก็จะทำให้ไม่ยอมทำงาน ผลงานที่ออกมาจะไม่ดีหรืออาจเกิดความเสียหาย เกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะถึงแม้ว่าบุคลากรมีความรู้งานเป็นอย่างดี มีประสบการณ์สูงแต่มีทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ผลงานที่ออกมาอาจจะไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งองค์กรจะต้องทำการพัฒนาทางด้านทัศนคติแก่บุคคลเหล่านั้น เช่น ให้ออกมาพบปะและรับฟังนโยบาย เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงเสมอ ขณะเดียวกันผู้บริหารก็ต้องรับฟัง พิจารณาว่าบุคลากรมีปัญหาอะไรบ้าง ซึ่งโดยสรุปแล้วความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการฝึกอบรมก็คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบุคลากร ด้วยการใช้การฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ ทักษะและทัศนคติตามที่องค์กรได้กำหนดไว้

## 4.ประวัติบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นรัฐวิสาหกิจของชาติที่ดำเนินการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจการบินของโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องกันเรื่อยมา อีกทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด กับ บริษัท สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มหรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนในกิจการด้วยเงินทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยบริษัทเดินอากาศไทยจำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และเอสเอเอสถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมา จนถึงปีพุทธศักราช 2520 บริษัทเดินอากาศไทยจำกัด ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติของคณะรัฐมนตรีและมอบโอนหุ้นที่ซื้อมานี้ให้กับกระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินไทยของคนไทยอย่างแท้จริง โดยมีบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นร่วมกัน

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2531 บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รวมกิจการเข้าด้วยกันโดยมติของคณะรัฐมนตรี เป็นผลให้เงินทุนของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นจาก 1,400 ล้านบาท เป็น 2,230 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ.2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้นโดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท

4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายแก่ประชาชนทั่วไป

5. แปลงกำไรสะสมเป็นทุน คิดเป็นเงิน 10,770 ล้านบาท

ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย

และเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ได้รับหุ้นสามัญจากการบินไทย เข้าเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ทั้งนี้จากการแปลงกำไรสะสมเป็นทุนและเพิ่มทุนจดทะเบียนตามมติของคณะรัฐมนตรีดังกล่าวจะทำให้ทุนจดทะเบียนของบริษัทเพิ่มจาก 2,230 ล้านบาท เป็น 16,000 ล้านบาท จึงนับเป็นบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนสูงสุดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ในปี พ.ศ.2535 บริษัทฯ ได้นำหุ้นเพิ่มทุนออกจำหน่ายให้แก่ประชาชนทั่วไปและพนักงานเป็นจำนวน 1,000 ล้านบาท หรือ 100 ล้านบาท ส่วนอีก 2,000 ล้านบาทหรือ 200 ล้านหุ้นนั้น จะนำออกจำหน่ายเมื่อคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาเห็นสมควรต่อไป ขณะนี้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วเป็นจำนวนทั้งสิ้น 14,000 ล้านบาท

ในปี พ.ศ. 2537 บริษัทฯจดทะเบียนแปรสภาพเป็น บริษัท มหาชน จำกัด เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2537 ในปี 2540 บริษัทฯ ได้ร่วมทำความตกลงเป็นพันธมิตรการบินกับสายการบินลุฟท์ฮันซ่า สายการบินยูไนเต็ด สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ และสายการบินแอร์แคนาดา เพื่อเป็นเครือข่ายการบินที่ใหญ่ที่สุดในโลกของธุรกิจการบิน

ในปี 2542 การบินไทยร่วมกับปวงชาวไทยเฉลิมฉลอง เนื่องในโอกาสปีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษาครบ 6 รอบ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ โดยประดับตราสัญลักษณ์ ของวโรกาสนี้บนเครื่องบินทุกลำ และลงลายภาพเรือพระที่นั่ง สุพรรณหงส์ บนเครื่องบินโบอิง 747-400 ทั้งนี้เพื่อการแสดงให้ทั่วโลก ได้ประจักษ์ถึงความภาคภูมิใจ และความจงรักภักดีของคนไทยที่มีต่อพระมหากษัตริย์ไทย

ในปี 2543 การบินไทยครบรอบ 40 ปี ในการดำเนินกิจการ และประสบความสำเร็จอย่างงดงาม การบินไทยจะก้าวต่อไปสู่สหัสวรรษใหม่ อย่างมั่นคงด้วยประสบการณ์ และจะทำการบุกเบิกพัฒนาสร้างสรรค์บริการและเส้นทางบินใหม่ ๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น ทั้งภายในประเทศ รวมทั้งให้บริการที่สะดวกสบาย ซึ่งโครงสร้างภายในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีดังนี้ ( ภาพประกอบ 3 )

### สัญลักษณ์ (Logo)

สัญลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการนำเอาแนวความคิดและลวดลายอันอ่อนช้อยงดงามทางด้านศิลปะของไทยมาผสมผสานสร้างรูปแบบสัญลักษณ์ขึ้นเพื่อให้ความหมายและภาพลักษณ์ของความเป็นไทยได้อย่างเด่นชัด ซึ่งปรากฏว่าสัญลักษณ์ของการบินไทยมีส่วนคล้ายคลึงกับกลีบของกล้วยไม้หรือกลีบดอกกรัก อันถือว่าเป็นดอกไม้ประจำชาติที่งดงามได้โดยบังเอิญ และไม่เพียงเท่านั้นสัญลักษณ์ดังกล่าวยังมีส่วนคล้ายคลึงกับใบเสมา ซึ่งเป็นศาสนวัตถุของชาติที่สำคัญและพบเห็นอยู่เป็นประจำอีกด้วย

## สีและความหมาย

สีเหลืองทอง : สื่อความหมายถึง ศิลปะของไทยที่ได้รับอิทธิพลมาจากศาสนา ได้แก่ ความระยิบระยับของสีทองตามวัดวาอาราม

สีชมพูและม่วง : สื่อความหมายของภาพลักษณ์ที่คุ้นตาทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศ ที่มักพบเห็น 2 สีดังกล่าว จากลายผ้าไหมไทยและสีของดอกกล้วยไม้

ดังนั้น สัญลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งประกอบขึ้นด้วยลวดลายและสีอันแบบไทยจึงสามารถแสดงเอกภาพบ่งบอกลักษณะความเป็นไทยได้อย่างเด่นชัด

## วิสัยทัศน์

**“The First Choice Carrier : Smooth as Silk. First time, Every time.”**

คือ การเป็นสายการบินแรกที่ถูกโดยสารนึกถึงทุกครั้ง

การบินไทยมุ่งเน้นที่จะดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนผลกำไร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและเพิ่มคุณภาพการให้บริการอย่างครบวงจรด้วยต้นทุนการผลิตที่ต่ำ ตลอดจนการมีฝูงบินที่เหมาะสมเป็นมาตรฐานเดียวกันในระยะยาว

## วัตถุประสงค์ของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

การบินไทยได้รับการจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัท จำกัด (มหาชน) เพื่อประกอบกิจการพาณิชย์และกิจการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เป็นสายการบินแห่งชาติทำหน้าที่ในการบริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้าและพัสดุภัณฑ์ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์หลักดังนี้

1. ในฐานะสายการบินแห่งชาติ การบินไทยจะดำเนินการรณรงค์ สนับสนุนและส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งการมีส่วนร่วมสนับสนุนในกิจกรรมอันจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ
2. ในฐานะสายการบินพาณิชย์ การบินไทยจะดำเนินกิจการเพื่อแสวงหาผลกำไรในอันที่จะทำให้บริษัทมีทรัพยากรและศักยภาพเพียงพอในการแข่งขันในธุรกิจการบิน มีการขยายตัวอย่างสอดคล้องกับอุตสาหกรรมการบิน และทำหน้าที่สายการบินแห่งชาติอย่างมีประสิทธิภาพ

## 5.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติในการฝึกอบรมพนักงาน ผู้ศึกษาจะได้ยกเอาผลงานทางวิชาการและผลการวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับปัญหาในการฝึกอบรมที่จะมีผลกระทบต่อทัศนคติในการฝึกอบรมของพนักงานเท่าที่รวบรวมได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

ผิน ปานขาว (2518 : 21-23) ได้สรุปปัญหาของการฝึกอบรมไว้ว่า

1. การฝึกอบรมควรจะเปลี่ยนแนวทางจากการมุ่งเน้นในเนื้อหาวิชาโดยฝ่ายเดียว มาสู่การมองการฝึกอบรมในลักษณะของกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่จะต้องมีการวางแผนดำเนินการและควบคุมทิศทาง การเปลี่ยนแปลงให้เป็นการสนองต่อเป้าหมายขององค์กรโดยรวม
2. กิจกรรมการฝึกอบรมนั้นไม่ควรจะถือว่าเป็นระบบเอกเทศโดยตัวของมันเองหากแต่ควรจะได้ นับเนื่องเป็นระบบย่อย ที่เกื้อกูลและสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับระบบย่อยอื่นๆภายในองค์กร
3. การฝึกอบรมที่มีประสิทธิผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรนั้น ควรจะเป็นการฝึกอบรมที่มุ่ง สร้างให้ผู้รับการเปลี่ยนแปลงได้มีลักษณะของความเป็นตัวของตัวเองให้มากที่สุด

สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524 : 15-18) พบว่าปัญหาการฝึกอบรมและการบริหารงานฝึกอบรมในปัจจุบันมีดังนี้

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมขาดความเข้าใจถึงความหมายของการฝึกอบรม ส่วนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมักคิดเอาว่า การที่ตนเองถูกส่งมาฝึกอบรมนั้นเป็นเพราะตนทำงานบกพร่องทำให้เกิดการเสียหายและคิดว่าถูกลงโทษ การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมเช่นนี้ก็เพราะการฝึกอบรมมีการพัฒนาการ เริ่มต้นจากการที่จะแก้ไขปัญหาของพนักงานที่ขาดความสามารถของพนักงานให้สูงขึ้นไปอีก
2. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่ได้ทำหน้าที่ของตนให้เต็มที่ปัญหาที่เกิดจากสาเหตุที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน หรือบางทีก็เป็นเพราะผู้บริหารขาดความเข้าใจในบทบาทของงานฝึกอบรม
3. ผู้บริหารไม่เข้าใจความหมายของการฝึกอบรม ผู้บริหารบางคนไม่เห็นความสำคัญและไม่ให้การสนับสนุน และบางคนคิดว่าตนเองรู้ดีกว่าเจ้าหน้าที่อบรม เป็นคนสั่งการฝึกอบรมเองทุกอย่าง การที่ผู้บริหารไม่เข้าใจบทบาทการฝึกอบรมให้ถูกต้องดังกล่าวข้างต้น ทำให้การดำเนินงานฝึกอบรมมีปัญหา
4. อุปกรณ์การฝึกอบรมหลายอย่างยังมีราคาแพง ทำให้ผู้บริหารไม่กล้าลงทุน และไม่มีอำนาจการซื้อที่สูงพอที่จะจัดหามาได้
5. วิทยาการการฝึกอบรมยังขาดแคลน การเป็นวิทยากรอบรม ต้องใช้เทคนิคและการจูงใจกว่าการศึกษาทั่วไป วิทยากรที่มีอยู่ในเมืองไทยในปัจจุบันยังมีน้อย ที่มีอยู่ทั่วไป มักทำตัวเป็นผู้สอน (Instructor)
6. เทคนิคของการประเมินผลการฝึกอบรมยังไม่สามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้องว่าเมื่อลงทุนการฝึกอบรมไปแล้ว จะได้ผลตอบแทนเท่าใด ทำให้ผู้บริหารลังเลที่จะจัดหางบประมาณให้กับการฝึกอบรม เพราะงานฝึกอบรมเป็นงานที่เสียค่าใช้จ่ายสูง
6. ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นยังขาดความเข้าใจว่างานฝึกอบรมจะช่วยแก้ปัญหาของตนได้ และไม่ให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเท่าที่ควร

อัจฉฎา จันท์เจียวใช้ (2524 : 12) ศึกษาทัศนคติและความคาดหวังของผู้บริหารระดับกลางของ ขสมก. ที่มีต่อการฝึกอบรม พบว่า ผู้บริหารระดับกลางของ ขสมก. ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรมและมีความคาดหวังว่าการฝึกอบรม จะเป็นหนทางในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ แนวทางหนึ่งในการปฏิบัติงานของ ขสมก. และยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจอันดีแก่กัน เป็นการช่วยยกระดับความสามารถของพนักงาน อย่างไรก็ตาม มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุง ระบบการฝึกอบรมต่างๆ ตลอดจนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและวิทยากรภายในให้ดีขึ้น รวมทั้งผู้บริหารระดับสูง ควรจะได้มีนโยบายสนับสนุนอย่างจริงจัง

จึงจะทำให้การฝึกอบรมสามารถกลายเป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างความเจริญก้าวหน้า และช่วยแก้ไขปัญหาคงการได้อย่างแท้จริง

โฌมเพ็ญ สอนานนท์ (2527 : 2) ศึกษาผลการฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร การบริหารงานเพื่อการพัฒนาองค์การของโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลังจากประชากร 4 กลุ่มได้แก่ ผู้รับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน พบว่า การฝึกอบรมครั้งนี้ ทำให้ผู้ทำการฝึกอบรม ได้รับความรู้ทางการบริหารเพิ่มขึ้นกว่าช่วงก่อนการอบรม และมีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานของผู้รับการอบรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

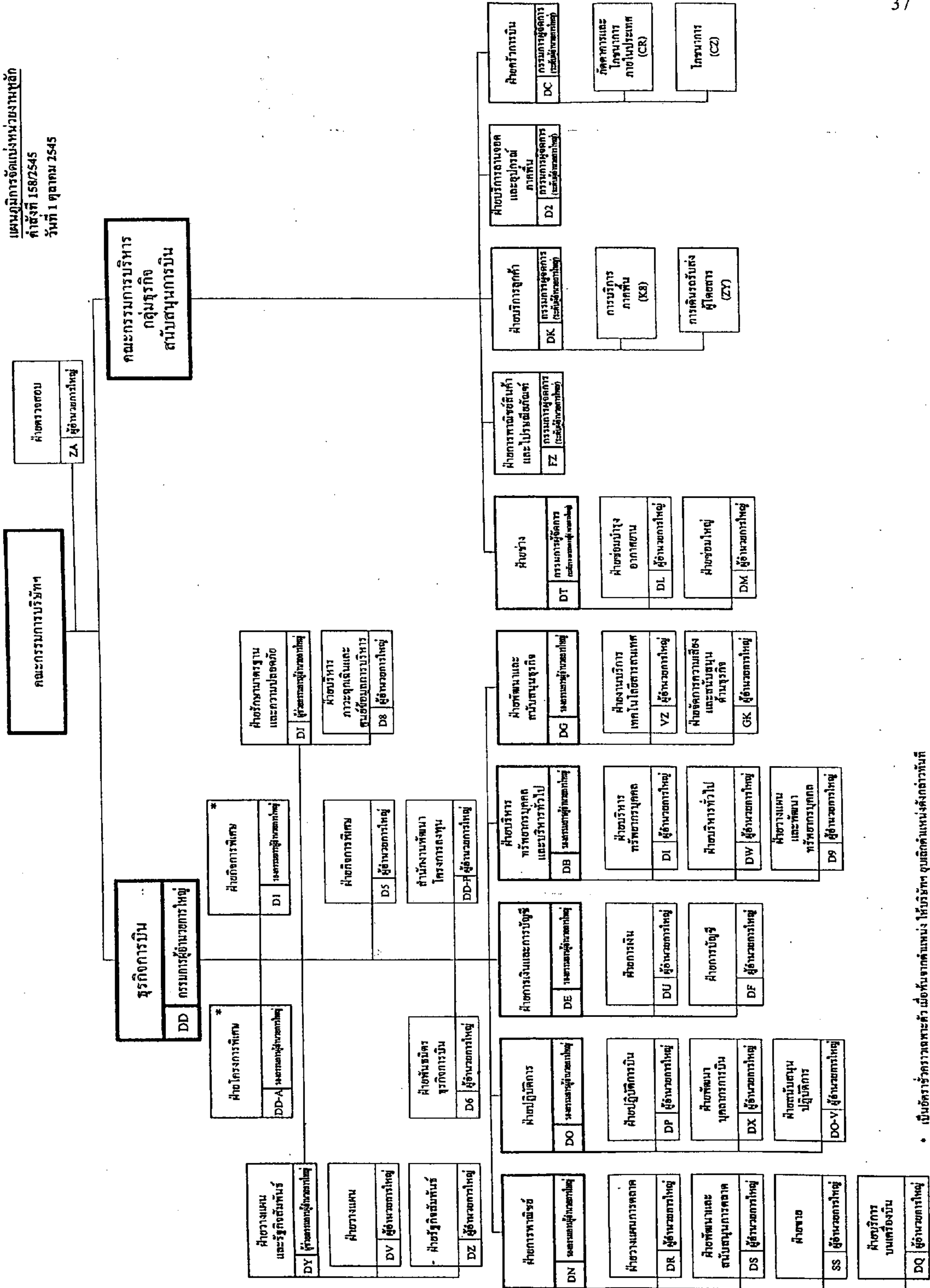
อุทุมพร ศรีสรณ์ (2533 : 1-2) ศึกษาเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์การ พบว่า การพัฒนาองค์การและการฝึกอบรมเป็นความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด และกระบวนการฝึกอบรมจะบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาบุคคลและองค์การโดยรวม ก็ต่อเมื่อมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยต้องดำเนินการตามขั้นตอนการวางแผนอย่างถูกต้อง โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ขั้นตอนต่อไปคือ ขั้นตอนการวางแผนโดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนสุดท้าย คือ ขั้นตอนการประเมินผลและติดตามผล เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการปรับปรุงแผนงานโครงการฝึกอบรมต่อไป

Luke (1979 : 37-38, 40-42, 44) ได้ทำการวิจัยเรื่องการฝึกอบรมและการปรับปรุงโครงสร้างในการพัฒนาองค์การ จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า พนักงานได้เพิ่มประสบการณ์ ความคาดหวังและความพึงพอใจในงาน เพื่อสามารถที่จะรับผิดชอบขบวนการในการทำงานได้มากขึ้น ซึ่งเป็นโครงสร้างใหม่อันมีผลมาจากการปรับเปลี่ยนองค์การ อันเป็นการจูงใจให้พนักงานมีทัศนคติใหม่ มีความรู้ และมีความชำนาญเท่าเทียมกับเทคนิคการจัดการใหม่ ทำให้โปรแกรมการฝึกอบรมที่สมบูรณ์มีความสำคัญอย่างมากที่สุด

Sendlmire และ Eschman (1993 : 73-82) วิจัยเรื่องการฝึกอบรมอาชีพ : องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อความก้าวหน้าในการอบรมทัศนคติในธุรกิจที่ใช้ระบบเครื่องจักรได้ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการฝึกอบรม แผนการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On-the job Training) โดยการสัมภาษณ์และแบบทดสอบ กับคนงานจำนวน 427 คน อายุระหว่าง 18-59 ปี ใน 39 บริษัทที่ทำการผลิตด้วยระบบอัตโนมัติของประเทศเยอรมันตะวันตก ออสเตรีย และสวิสเซอร์แลนด์ เป็นความพยายามในการค้นหาองค์ประกอบที่มีผลต่อทัศนคติของคนงาน คือ ความพึงพอใจและความมีประโยชน์ของการฝึกอบรมแบบก้าวหน้า แบบความคิดส่วนตัว สิ่งที่ต้องการ จำนวนการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้นด้วยการส่งเสริมจากองค์การ และระดับของเทคนิค คนงาน 108 คน ที่ไม่ได้รับการดูแลให้ฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานและระดับความคิดริเริ่มแก้ปัญหาต่ำ

Hensley และ Bortin (1995 : 62) เจ้าของโรงแรมอาดัมมาร์ค(Adams Mark Hotels)ในฟิลาเดลเฟีย ได้พัฒนาโปรแกรมการอบรมขึ้นใหม่ เพื่อสร้างความภูมิใจ Hensley และ Bortin เริ่มอบรมเพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้คนงาน โดยการให้คนงานจัดประชุมอภิปรายความต้องการซึ่งจะได้รับการเอาใจใส่ไปจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการทำงาน

Steen (1995 : 144-147) ได้ทำงานวิจัยเรื่องการเตรียมพนักงานให้เข้าใจความสำคัญของการบริการลูกค้า ในตลาดอุตสาหกรรมโทรทัศน์ มีความจำเป็นที่จะสร้างจุดสำคัญในการให้บริการลูกค้า การวิจัยยืนยันว่า การให้บริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้า จะทำให้ลูกค้ามีความซื่อสัตย์ต่อสินค้าซึ่งเป็นรากฐานที่ดี สำหรับการขยายในอนาคต บริษัทต้องประชาสัมพันธ์ด้วยปรัชญาที่ว่า "ลูกค้าต้องมาก่อน" ซึ่งต้องกำหนดให้มีการอบรมพนักงานทุกระดับว่าจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้อย่างไรการอบรมพนักงานอย่างเหมาะสมนั้น ไม่เพียงสร้างความชำนาญเท่านั้น แต่ต้องสร้างทัศนคติบรรยากาศในการทำงาน และที่สำคัญที่สุด คือประสิทธิภาพในการทำงาน ลูกค้าจะเชื่อถือตัวแทนของบริษัทผู้ซึ่งไม่เพียงแต่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการดีเท่านั้น แต่ยังต้องมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถนำไปปรับใช้ให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมด้วย



\* เป็นอัตราชั่วคราวเฉพาะตัว เมื่อพ้นจากตำแหน่ง ให้บริษัท ชุมภัณฑ์แห่งดังกล่าวทันที

ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารงานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกระดับที่ปฏิบัติงานใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 25,000 คน ( ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2545 )

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ตามวิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากการเปิดตารางของทาโรยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์.2541:24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane.n.d.)

ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย

หน่วย : คน		
หน่วยงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนตัวอย่าง
1. ฝ่ายบัญชี&การเงิน	850	50
2. ฝ่ายการพาณิชย์	2,500	50
3. ฝ่ายบริการภาคพื้นดิน	4,000	50
4. ฝ่ายช่าง	4,300	50
5. ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์	1,500	50
6. ฝ่ายโภชนาการ	2,500	50
7. ฝ่ายปฏิบัติการบิน	7,300	50
8. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	2,050	50
รวม	25,000	400

ที่มา : ฝ่ายการพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูล ณ.31 สิงหาคม 2545

## 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม รวมจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2. แบบวัดทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานการบินไทยใน 5 ด้านดังนี้

- 2.1 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- 2.2 ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม
- 2.3 ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม
- 2.4 ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่
- 2.5 ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม

สำหรับการวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัด ตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Points Scale

### เกณฑ์การให้คะแนน

การวัดทัศนคติในแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัด ตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Points Scale

1. การแบ่งการให้คะแนน แบบสอบถามตอนที่ 2 นี้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ตาราง 4 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

1. การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทการบินไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย (X) โดยมีเกณฑ์ในการจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ( ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 75)

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนของทัศนคติได้ดังนี้  
ตาราง 5 ความหมายของค่าเฉลี่ยทัศนคติของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
4.50 - 5.00	เป็นระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง พนักงานบริษัทการบินไทย ซึ่งมีทัศนคติดีมากที่สุดต่อการฝึกอบรม
3.50 - 4.49	เป็นระดับที่เห็นด้วยมาก	หมายถึง พนักงานบริษัทการบินไทย ซึ่งมีทัศนคติดีต่อการฝึกอบรม
2.50 - 3.49	เป็นระดับที่เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง พนักงานบริษัทการบินไทย ซึ่งมีทัศนคติปานกลางต่อการฝึกอบรม
1.50 - 2.49	เป็นระดับที่เห็นด้วยน้อย	หมายถึง พนักงานบริษัทการบินไทย ซึ่งมีทัศนคติไม่ค่อยดีต่อการฝึกอบรม
1.00 - 1.49	เป็นระดับที่เห็นด้วยน้อยที่สุด	หมายถึง พนักงานบริษัทการบินไทย ซึ่งมีทัศนคติไม่ดีต่อนการฝึกอบรม

### ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

#### ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบวัดทัศนคติจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบวัดทัศนคติ
4. นำแบบวัดทัศนคติฉบับร่างที่ได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบและขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุง
5. นำแบบวัดทัศนคติที่แก้ไขตามคำแนะนำ เสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน รศ.ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ และนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปดำเนินการทดลอง (Try out) กับพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 100 ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
6. นำแบบวัดทัศนคติมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - Coefficient ) ของ Cronbach alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติทั้งฉบับ .946
7. นำแบบวัดทัศนคติเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบวัดทัศนคติจำนวน 400 ชุด
- 3.2 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยัง บริษัทการบินไทย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้กรอกแบบวัดทัศนคติ
- 3.3 การส่งแบบวัดทัศนคติ ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาต ให้กับพนักงานการบินไทย ให้กรอกรายละเอียดและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบวัดทัศนคติภายใน 2 อาทิตย์
- 3.4 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบวัดทัศนคติจำนวน 400 ชุด คืบได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบวัดทัศนคติเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

### 4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

- 4.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบวัดทัศนคติ และแยกแบบวัดทัศนคติที่ไม่สมบูรณ์ออกไป
- 4.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบวัดทัศนคติที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบวัดทัศนคติให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม
- 4.3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science (SPSS) รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้
  - 4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
    - 4.3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทการบินไทย ฯ โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)
    - 4.3.1.2 วิเคราะห์ระดับของทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
  - 4.3.2 การวิเคราะห์สมมติฐาน
    - 4.3.2.1 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test
    - 4.3.2.2 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One- Way Analysis of Variance)

### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูลได้ ดังนี้

- 5.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร  
(ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ .2538 :45 )

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	%	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบวัดทัศนคติข้อนั้น
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด หรือจำนวนผู้ตอบแบบวัดทัศนคติทั้งหมด

หมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด .2541 :56 )

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้เพื่อแสดงการกระจาย  
ของข้อมูล

(บุญชม ศรีสะอาด .2541 :87 )

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

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

5.2 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

5.2.1 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ( Reliability of test) คือหาความเชื่อมั่นของแบบ  
สอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach ( กัลยา  
วานิชย์บัญชา.2543: 629)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha$	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติ
	$n$	แทน	จำนวนข้อของแบบวัดทัศนคติ
	$\sum S_1^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S_1^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของแบบวัดทัศนคติทั้งฉบับ

### 5.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ .2543 :136)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	$S_1^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$S_2^2$	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	$t$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	$n_1$	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$n_2$	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

5.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร

โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด .2541 : 266-268)

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

เมื่อ	$F$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
	$MS_b$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_w$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	$MS_b =$		$\frac{SS_b}{k-1}$
	$MS_w =$		$\frac{SS_w}{n-1}$

$SS_B$	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
$SS_w$	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม
$K$	แทน	จำนวนกลุ่ม
$N$	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$(K - 1)$	Degree of freedom	สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม
$(n - 1)$	Degree of freedom	สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

5.3.3 เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Least Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ ( ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2540 : 20)

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่ใช้แสดงนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติต่อการฝึกอบรม ของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ใน 5 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ และด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ใน 5 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ และด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	179	44.75
หญิง	221	55.25
รวม	400	100.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 25 ปี	12	3.09
26 – 35 ปี	148	37.0
36 – 45 ปี	186	46.5
มากกว่า 46 ปีขึ้นไป	54	13.5
รวม	400	100.00
<b>3. สถานภาพ</b>		
โสด	168	42.0
สมรส	232	58.0
รวม	400	100.00
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	44	11.0
ปริญญาตรี	273	68.3
สูงกว่าปริญญาตรี	83	20.8
รวม	400	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน.		
1 - 5 ปี	57	14.3
6 - 10 ปี	102	25.5
10 ปีขึ้นไป	241	60.3
รวม	400	100.00
6. หน่วยงาน		
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	50	12.5
ฝ่ายการพาณิชย์	50	12.5
ฝ่ายบริการภาคพื้นดิน	50	12.5
ฝ่ายช่าง	50	12.5
ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์	50	12.5
ฝ่ายโภชนาการ	50	12.5
ฝ่ายปฏิบัติการบิน	50	12.5
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	50	12.5
รวม	400	100.00
7. จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม		
1 ครั้ง	9	2.3
2 - 5 ครั้ง	78	19.5
6 - 10 ครั้งปี	104	26.0
6 - 10 ครั้งปี	104	26.0
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	209	52.3
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	209	52.3
รวม	400	100.00

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็น เพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 36 - 45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน

เป็นการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชนโดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ และด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน

ทัศนคติ	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.46	0.47	ปานกลาง
2. ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	3.42	0.55	ปานกลาง
3. ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	3.55	0.53	ดี
4. ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	3.31	0.69	ปานกลาง
5. ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	3.52	0.71	ดี
รวม	3.45	0.46	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม และด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด ในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความชัดเจนช่วยทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับได้	3.66	0.65	ดี
2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสอดคล้องกับเนื้อหาของหลักสูตร	3.62	0.61	ดี
3. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมากเกินไป*	3.21	0.78	ปานกลาง
4. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมทุกครั้งครอบคลุมเนื้อหาที่บรรยาย	3.39	0.68	ปานกลาง
5. วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมแต่ละครั้งหลากหลายไม่ชัดเจน*	3.43	0.81	ปานกลาง
รวม	3.46	0.47	ปานกลาง

\* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับข้อมูลแล้ว

จากตาราง 8 แสดงว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีคือวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความชัดเจนช่วยทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับได้ และสอดคล้องกับเนื้อหาของหลักสูตร ส่วนข้ออื่นๆพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด ในด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม

ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. เนื้อหาหลักสูตรประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	3.55	0.77	ดี
2. เนื้อหาหลักสูตรเรียงลำดับเป็นขั้นตอนต่อเนื่อง	3.42	0.72	ปานกลาง
3. เนื้อหาหลักสูตรมีความชัดเจน	3.49	0.72	ปานกลาง
4. ทุกครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายเนื่องจากเนื้อหาคล้ายคลึงกันเสมอ*	3.35	0.87	ปานกลาง
5. วิธีการของกิจกรรม เช่น เกมส์ ที่วิทยากรให้ทำหรือเล่นทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.35	0.85	ปานกลาง
6. กิจกรรมในการฝึกอบรมเต็มไปด้วยสาระ	3.29	0.74	ปานกลาง
7. วิธีการอภิปรายกลุ่มทำให้ข้าพเจ้าสามารถแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนในกลุ่มได้	3.51	0.81	ดี
8. วิธีการอภิปราย / การร่วมกิจกรรมกลุ่มทำให้ข้าพเจ้าเห็นคุณค่าของการฝึกอบรมมากขึ้น	3.49	0.81	ปานกลาง
9. เทคนิคที่ได้รับจากการฝึกอบรมนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้จริง	3.37	0.85	ปานกลาง
รวม	3.42	0.55	ปานกลาง

\* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับข้อมูลแล้ว

จากตาราง 9 แสดงว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีคือเนื้อหาหลักสูตรประยุกต์ใช้ในการทำงานได้และการอภิปรายกลุ่มทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนในกลุ่มได้ส่วนข้ออื่นๆพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัดใน  
ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม

ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. วิทยากรมีความสามารถในการใช้สื่อการสอนประกอบเพื่อให้เข้าใจได้ ดียิ่งขึ้น	3.56	0.68	ดี
2. วิทยากรสร้างบรรยากาศที่เกื้อกูลต่อการเรียนรู้	3.52	0.69	ดี
3. วิทยากรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เข้าอบรม	3.70	0.66	ดี
4. วิทยากรมีบุคลิกที่ดี จูงใจให้ผู้เข้าอบรมสนใจฟังการบรรยายมากขึ้น	3.68	0.71	ดี
5. วิทยากรสามารถบรรยายเนื้อหาการฝึกอบรมพร้อมยกตัวอย่าง ประกอบให้ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจได้ง่าย	3.56	0.68	ดี
6. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจกับการตอบปัญหาของวิทยากรที่ตรงประเด็น	3.50	0.67	ดี
7. ข้าพเจ้าพอใจวิธีการกระตุ้นของวิทยากรที่ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม	3.43	0.70	ปานกลาง
8. วิทยากรส่วนใหญ่ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ	3.42	0.74	ปานกลาง
9. ประสบการณ์ของวิทยากร ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์อย่างมาก	3.65	0.73	ดี
รวม	3.55	0.53	ดี

จากตาราง 10 แสดงว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติปานกลางคือข้าพเจ้าพอใจวิธีการกระตุ้นของวิทยากรที่ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม และวิทยากรส่วนใหญ่ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ ส่วนข้ออื่นๆพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด ใน  
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่

ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ
1. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจกับอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เช่น เครื่องฉายสไลด์ วี ดีโอ ว่ามีความทันสมัย	3.27	0.77	ปานกลาง
2. ข้าพเจ้าพอใจกับเอกสารที่มีเนื้อหาหลักสูตรในปริมาณมาก	3.22	1.66	ปานกลาง
3. เอกสารประกอบการอบรมเป็นประโยชน์ในการทำงาน	3.29	0.78	ปานกลาง
4. ข้าพเจ้าชอบการฝึกอบรมนอกสถานที่	3.54	0.97	ดี
5. ข้าพเจ้าชอบบรรยากาศในห้องฝึกอบรม เช่น อุณหภูมิ ขนาดของห้อง	3.24	1.68	ปานกลาง
รวม	3.31	0.69	ปานกลาง

\* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับข้อมูลแล้ว

จากตาราง 11 แสดงว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีคือชอบการฝึกอบรมนอกสถานที่ส่วนข้ออื่นๆพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด ในด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม

ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ข้าพเจ้าเกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้นจากการฝึกอบรม	3.20	0.72	ปานกลาง
2. ข้าพเจ้าได้ความรู้ และแนวคิดใหม่มากขึ้นจากการฝึกอบรม	3.66	1.64	ดี
3. ข้าพเจ้ารู้สึกคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไปจากการฝึกอบรม	3.48	0.78	ปานกลาง
4. สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น	3.55	1.72	ดี
5. การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน	3.86	0.84	ดี
6. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าผลงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.41	0.78	ปานกลาง
7. ข้าพเจ้าสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์อย่างมาก	3.49	0.84	ปานกลาง
รวม	3.52	0.71	ดี

จากตาราง 12 แสดงว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติที่ดีคือได้ความรู้ และแนวคิดใหม่มากขึ้นจากการฝึกอบรม สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน

เป็นการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชนใน 5 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ และด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หน่วยงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังแสดงในตาราง 13 ถึง 29

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 พนักงานที่เพศต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 13

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ทัศนคติต่อการฝึกอบรม	เพศชาย			เพศหญิง			t	p
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ		
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.48	0.46	ปานกลาง	3.44	0.49	ปานกลาง	.91	.36
ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	3.48	0.54	ปานกลาง	3.38	0.55	ปานกลาง	1.75	.08
ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	3.60	0.54	ดี	3.52	0.53	ดี	1.41	.15
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	3.32	0.58	ปานกลาง	3.30	0.77	ปานกลาง	.36	.71
ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	3.60	0.76	ดี	3.49	0.66	ปานกลาง	2.21	.05
รวม	3.50	0.45	ดี	3.42	0.47	ปานกลาง	1.713	.08

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมแตกต่างกัน  
ปรากฏผลดังตาราง 14 - 16

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด  
มหาชน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุต่างกัน

ทัศนคติต่อ การฝึกอบรม	ต่ำกว่า 25 ปี			26-35 ปี			36 - 45 ปี			มากกว่า 46 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ
วัตถุประสงค์ ของการฝึกอบรม	3.26	.42	ปาน กลาง	3.44	.45	ปาน กลาง	3.51	.45	ดี	3.38	.59	ปาน กลาง
เนื้อหาหลักสูตรและวิธี การฝึกอบรม	3.49	.54	ปาน กลาง	3.38	.53	ปาน กลาง	3.47	.55	ปาน กลาง	3.35	.61	ปาน กลาง
วิทยากรผู้ให้ การฝึกอบรม	3.20	.41	ปาน กลาง	3.53	.52	ดี	3.62	.52	ดี	3.46	.58	ปาน กลาง
อุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	3.01	.59	ปาน กลาง	3.31	.78	ปาน กลาง	3.29	.51	ปาน กลาง	3.42	.95	ปาน กลาง
ความรู้สึกที่ ได้รับหลัง การฝึกอบรม	3.58	.82	ดี	3.52	.73	ดี	3.56	.68	ดี	3.35	.70	ปาน กลาง
รวม	3.31	.42	ปาน กลาง	3.44	.47	ปาน กลาง	3.49	.44	ปาน กลาง	3.39	.54	ปาน กลาง

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ในแต่ละอายุมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ดังนี้ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุมากกว่า 46 ปี มี

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีอายุต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	5.149	2	2.574	11.897	.132
	ภายในกลุ่ม	85.904	397	.216		
	รวม	91.052	399			
ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.469	2	.735	2.425	.368
	ภายในกลุ่ม	120.759	396	.305		
	รวม	121.725	399			
ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2.952	3	.984	3.492*	.016
	ภายในกลุ่ม	111.588	396	.282		
	รวม	114.540	399			
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.869	3	.623	1.285	.279
	ภายในกลุ่ม	192.073	396	.485		
	รวม	193.942	399			
ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	.721	3	.240	1.104	.294
	ภายในกลุ่ม	86.178	396	.218		
	รวม	86.899	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.721	3	.240	1.104	.347
	ภายในกลุ่ม	86.178	396	.218		
	รวม	86.899	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ( Least Significant Difference ) ปรากฏผลดังตาราง 16

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชนด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	$\bar{X}$ ด้านวิทยากรผู้ให้การ ฝึกอบรม	ระดับอายุ			
		ต่ำกว่า 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 46 ปีขึ้นไป
		3.20	3.53	3.62	3.46
ต่ำกว่า 25 ปี	3.20	-	-.329* (.039)	-.424** (.008)	-.263 (.121)
26-35 ปี	3.53		-	-.094 (.106)	.066 (.435)
36-45 ปี	3.62			-	.160 (.051)
มากกว่า 46 ปีขึ้นไป	3.46				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีอายุ 36 -45 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีอายุในระดับอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านโดยจำแนกตามสถานภาพ ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ

ทัศนคติต่อการฝึกอบรม	โสด			สมรส			t	p
	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ	$\bar{x}$	S	ระดับทัศนคติ		
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.44	0.44	ปานกลาง	3.47	0.49	ปานกลาง	-.54	.58
ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	3.44	0.53	ปานกลาง	3.41	0.56	ปานกลาง	.58	.55
ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	3.56	0.48	ดี	3.55	0.56	ดี	.24	.80
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	3.30	0.74	ปานกลาง	3.31	0.66	ปานกลาง	-.17	.86
ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	3.53	0.79	ดี	3.51	0.64	ดี	.31	.75
รวม	3.45	0.45	ปานกลาง	3.45	0.47	ปานกลาง	.12	.89

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม (โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

20.55  
Accep  
H<sub>0</sub>  
7/11/17

3.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 18 - 20

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกัน

ทัศนคติต่อการ ฝึกอบรม	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับ ทัศนคติ
ด้านวัตถุประสงค์ของ การฝึกอบรม	3.38	.46	ปานกลาง	3.40	.46	ปานกลาง	3.68	.45	ดี
ด้านเนื้อหาหลักสูตร และวิธีการฝึกอบรม	3.44	.49	ปานกลาง	3.38	.55	ปานกลาง	3.54	.56	ดี
ด้านวิทยากรผู้ให้การ ฝึกอบรม	3.52	.56	ดี	3.52	.53	ดี	3.67	.49	ดี
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	3.37	.53	ปานกลาง	3.32	.77	ปานกลาง	3.24	.47	ปาน กลาง
ด้านความรู้สึกที่ได้รับ หลังการฝึกอบรม	3.5	.68	ดี	3.46	.69	ปานกลาง	3.70	.77	ดี
รวม	3.44	.46	ปานกลาง	3.42	.47	ปานกลาง	3.56	.42	ดี

จากตาราง 18 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ในแต่ละระดับการศึกษา มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ดังนี้ พนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	5.149	2	2.574	11.897**	.000
	ภายในกลุ่ม	85.904	397	.216		
	รวม	91.052	399			
ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.46	2	0.735	2.45	.090
	ภายในกลุ่ม	120.256	397	.303		
	รวม	121.725	399			
ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.322	2	.661	2.318	.100
	ภายในกลุ่ม	113.218	397	.285		
	รวม	114.540	399			
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.587	2	.293	.602	.548
	ภายในกลุ่ม	193.356	397	.487		
	รวม	193.942	399			
ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3.488	2	1.744	3.467*	.032
	ภายในกลุ่ม	199.157	397	.502		
	รวม	202.645	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.336	2	0.668	3.099*	.046
	ภายในกลุ่ม	85.563	397	.216		
	รวม	86.899	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมใน ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference ) ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ด้านวัตถุประสงค์ และด้านความรู้สึกหลังการฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	$\bar{X}$ ด้านวัตถุประสงค์	อนุสัญญาหรือ เทียบเท่า 3.38	ปริญญาตรี 3.40	สูงกว่าปริญญาตรี 3.68
อนุสัญญาหรือเทียบเท่า	3.38	-	-0.021 (.774)	-0.298** (.001)
ปริญญาตรี	3.40	-	-	-0.276** (.000)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.68	-	-	-

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา			
	$\bar{X}$ ความรู้สึกที่ ได้รับ	อนุสัญญาหรือ เทียบเท่า 3.50	ปริญญาตรี 3.46	สูงกว่าปริญญาตรี 3.70
อนุสัญญาหรือเทียบเท่า	3.50	-	.0311 (.787)	-.202 (.127)
ปริญญาตรี	3.46	-	-	-.233** (.009)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.70	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าหรือ

เทียบเท่าและปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 21 – 23

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน

ทัศนคติต่อการฝึกอบรม	1-5 ปี			6 - 10 ปี			10 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.44	.45	ปานกลาง	3.42	.41	ปานกลาง	3.48	.50	ปานกลาง
ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	3.43	.58	ปานกลาง	3.39	.51	ปานกลาง	3.43	.56	ปานกลาง
ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	3.38	.55	ปานกลาง	3.58	.54	ดี	3.58	.52	ดี
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	3.23	.62	ปานกลาง	3.32	.61	ปานกลาง	3.23	.74	ปานกลาง
ด้านความรู้สึกรวม	3.55	.94	ดี	3.52	.62	ดี	3.50	.68	ดี
รวม	3.41	.46	ปานกลาง	3.45	.45	ปานกลาง	3.46	.47	ปานกลาง

จากตาราง 21 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ในแต่ละระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ดังนี้ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 –5 ปีมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกรวมหลังที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 –10 ปีมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกรวมหลังที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกรวมหลังที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	.213	2	.107	.466	.628
	ภายในกลุ่ม	90.839	397	.229		
	รวม	91.052	399			
ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	.147	2	.037	.239	.787
	ภายในกลุ่ม	121.579	397	.306		
	รวม	121.725	399			
ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2.020	2	1.010	3.564*	.029
	ภายในกลุ่ม	112.520	397	.283		
	รวม	114.540	399			
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.359	2	.180	.368	.692
	ภายในกลุ่ม	193.583	397	.488		
	รวม	193.942	399			
ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	.090	2	.045	.088	.915
	ภายในกลุ่ม	202.555	397	.510		
	รวม	202.645	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.161	2	.080	.368	.693
	ภายในกลุ่ม	86.738	397	.218		
	รวม	86.899	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ( Least Significant Difference ) ปรากฏผลดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทยจำกัด มหาชน ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$ ด้าน วิทยากร	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
		1 – 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.38	3.58	3.58
1 – 5 ปี	3.38	-	-.202* (.022)	-.203* (.010)
6 – 10 ปี	3.58		-	-.001 (.978)
10 ปีขึ้นไป	3.58	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี และ 10 ปีขึ้นไปมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระดับอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 6 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ปรากฏผลดัง

ตาราง 24 - 26

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมและรายด้านจำนวนหน่วยงานต่างกัน

ทัศนคติต่อ	บัญชีและ			บริการภาคพื้นดิน			ช่าง			ไปรษณีย์ภัณฑ์			โภชนาการ			ปฏิบัติการบิน			ทรัพย์สินบุคคล					
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ			
การฝึกอบรม	3.69	.49	ดี	3.41	.44	ปาน	3.56	.50	ดี	3.40	.31	ปาน	3.58	.52	ดี	3.29	.43	ปาน	3.47	.52	ปาน	3.28	.41	ปาน
ด้านวัตถุประสงค์ของ						กลาง						กลาง												กลาง
การฝึกอบรม																								
ด้านเนื้อหา	3.54	.62	ดี	3.46	.54	ปาน	3.57	.55	ดี	3.33	.44	ปาน	3.56	.62	ดี	3.30	.59	ปาน	3.29	.52	ปาน	3.32	.39	ปาน
หลักสูตรและ						กลาง						กลาง												กลาง
วิธีการฝึกอบรม																								
รวม																								
ด้านวิทยากร	3.55	.56	ดี	3.57	.48	ดี	3.62	.55	ดี	3.56	.42	ดี	3.62	.71	ดี	3.62	.56	ดี	3.44	.49	ปาน	3.46	.42	ปาน
ผู้ให้บริการฝึก																								
อบรม																								กลาง
ด้านอุปกรณ์	3.32	.55	ปาน	3.22	.56	ปาน	3.31	.47	ปาน	3.24	.42	ปาน	3.39	.60	ปาน	3.52	.99	ดี	3.33	.99	ปาน	3.14	.47	ปาน
เอกสาร						กลาง						กลาง												กลาง
สถานที่																								
ด้านความรู้	3.54	.64	ดี	3.59	.70	ดี	3.65	.61	ดี	3.42	.79	ปาน	3.70	.70	ดี	3.46	.73	ปาน	3.50	.87	ดี	3.26	.51	ปาน
สื่อที่ได้รับ																								กลาง
หลังการฝึก																								
อบรม																								
รวม	3.53	.47	ดี	3.45	.45	ปาน	3.54	.44	ดี	3.39	.35	ปาน	3.57	.53	ดี	3.44	.55	ปาน	3.40	.47	ปาน	3.29	.56	ปาน
																								กลาง

จากตาราง 24 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ในแต่ละหน่วยงานที่สังกัดมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ดังนี้ พนักงานที่สังกัดหน่วยงานฝ่ายบัญชีและการเงิน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

พนักงานที่สังกัดหน่วยงานฝ่ายการพาณิชย์มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่สังกัดหน่วยงานฝ่ายบริการภาคพื้นดินมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

พนักงานที่สังกัดหน่วยงานฝ่ายช่างมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่สังกัดหน่วยงานฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

พนักงานที่สังกัดหน่วยงานฝ่ายโภชนาการมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ อยู่ในระดับดีส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่สังกัดหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการบินมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดีส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่สังกัดหน่วยงานฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชนที่สังกัด  
หน่วยงาน ต่างกัน

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	7.019	7	1.003	4.677**	.000
	ภายในกลุ่ม	84.034	392	.214		
	รวม	91.052	399			
ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	4.646	7	.664	2.222*	.032
	ภายในกลุ่ม	117.080	392	.299		
	รวม	121.725	399			
ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.809	7	.258	.899	.507
	ภายในกลุ่ม	112.731	392	.288		
	รวม	114.540	399			
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.542	7	.649	1.343	.229
	ภายในกลุ่ม	189.401	392	.483		
	รวม	193.942	399			
ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	5.885	7	.841	1.675	.114
	ภายในกลุ่ม	196.759	392	.502		
	รวม	202.645	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.577	7	.368	1.712	.105
	ภายในกลุ่ม	84.321	392	.215		
	รวม	89.899	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีหน่วยงานที่สังกัด ต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้างจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD ( Least Significant Difference ) ปรากฏผลดังตาราง 26

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	X̄ ด้านวัตถุประสงค์	หน่วยงาน									
		บัญชีและการเงิน	การพาณิชย์	บริการภาคพื้นดิน	ช่าง	ไปรษณีย์ภัณฑ์	โภชนาการ	ปฏิบัติการบิน	ทรัพยากรบุคคล		
บัญชีและการเงิน	3.69	-	.2840**	.160	.288**	.112	.404**	.232*	.418**		
การพาณิชย์	3.41		(.002)	(.072)	(.002)	(.227)	(.000)	(.014)	(.000)		
บริการภาคพื้นดิน	3.56		-	-.123	.004	-.172	.120	-.051	.134		
ช่าง	3.40			(.166)	(.966)	(.064)	(.196)	(.582)	(.160)		
ไปรษณีย์ ภัณฑ์	3.50			-	.127	-.0484	.243**	.071	.258**		
โภชนาการ	3.29				(.152)	(.587)	(.006)	(.428)	(.005)		
ปฏิบัติการ บิน	3.47				-	-.176	.116	-.055	.130		
ทรัพยากร บุคคล	3.28					(.058)	(.211)	(.553)	(.173)		
						-	.292**	.120	.306**		
							(.002)	(.202)	(.001)		
							-	-.1718	.014		
								(.069)	(.878)		
								-	.186		
								-	(.055)		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	ด้านเนื้อหาหลักสูตร และวิธีการ	หน่วยงาน							
		บัญชีและการเงิน	การพาณิชย์	บริการภาคพื้นดิน	ช่าง	ไปรษณีย์ภัณฑ์	โภชนาการ	ปฏิบัติการบิน	ทรัพยากรบุคคล
	3.54	3.54	3.46	3.57	3.33	3.56	3.30	3.29	3.32
บัญชีและการเงิน	3.54	-	.077	.028	.208	-.022	.246*	.255*	.198
การพาณิชย์	3.46	-	(.477)	(.784)	(.057)	(.839)	(.025)	(.022)	(.080)
บริการภาคพื้นดิน	3.57	-	-	(.641)	.131	(.361)	.168	.178	.120
ช่าง	3.33	-	-	-	(.231)	(.051)	(.123)	(.109)	(.287)
ไปรษณีย์ภัณฑ์	3.56	-	-	-	.180	(.628)	.217*	.227*	.169
โภชนาการ	3.30	-	-	-	(.087)	(.039)	(.039)	(.034)	(.120)
ปฏิบัติการบิน	3.29	-	-	-	-	(.231*)	.037	.047	(.010)
ทรัพยากรบุคคล	3.32	-	-	-	-	(.035)	(.730)	(.672)	(.925)
							.268*	.278*	.220
							(.014)	(.013)	(.052)
							-	.009	(.048)
							-	(.934)	(.668)
							-	-	(.0578)
							-	-	(.615)

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 แสดงว่า พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมดีกว่าฝ่ายการพาณิชย์ ฝ่ายช่าง ฝ่ายโภชนาการ และฝ่ายทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมดีกว่าฝ่ายปฏิบัติการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานสังกัดหน่วยงานภาคพื้นดินมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมดีกว่าฝ่ายโภชนาการ และฝ่ายทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานสังกัดหน่วยงานฝ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมดีกว่าฝ่ายโภชนาการและฝ่ายทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานหน่วยงานอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ภาคพื้นดินและฝ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ มีทัศนคติดีกว่าฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายปฏิบัติการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานฝ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์มีทัศนคติดีกว่าพนักงานฝ่ายช่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานหน่วยงานอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 7 พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านต่างกัน ปรากฏผลดังตาราง 27-29

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ทัศนคติต่อการฝึกอบรม	1 ครั้ง			2 – 5 ครั้ง			6 – 10 ครั้ง			มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S	ระดับทัศนคติ
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.42	.27	ปานกลาง	3.34	.41	ปานกลาง	3.40	.46	ปานกลาง	3.53	.50	ดี
เนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	3.51	.43	ดี	3.32	.52	ปานกลาง	3.44	.55	ปานกลาง	3.45	.56	ปานกลาง
วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	3.50	.42	ดี	3.38	.55	ปานกลาง	3.59	.54	ดี	3.60	.51	ดี
อุปกรณ์เอกสารสถานที่	3.20	.52	ปานกลาง	3.26	.59	ปานกลาง	3.34	.55	ปานกลาง	3.31	.79	ปานกลาง
ความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	3.82	.37	ดี	3.49	.84	ปานกลาง	3.47	.63	ปานกลาง	3.54	.70	ดี
รวม	3.49	.19	ปานกลาง	3.36	.45	ปานกลาง	3.45	.44	ปานกลาง	3.49	.48	ปานกลาง

จากตาราง 27 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ในแต่ละจำนวนครั้งในการฝึกอบรม มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ดังนี้ พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 1 ครั้งมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้าน เนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2-5 ครั้งมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 6-10 ครั้งมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปาน

กลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม และด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ อยู่ในระดับ ปานกลางส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับดี

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกัน

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2.613	3	.871	3.900**	.009
	ภายในกลุ่ม	88.439	396	.223		
	รวม	91.052	399			
ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	.969	3	.323	1.059	.367
	ภายในกลุ่ม	120.757	396	.305		
	รวม	121.725	399			
ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	3.014	3	1.005	3.567*	.014
	ภายในกลุ่ม	111.526	396	.282		
	รวม	114.540	399			
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.378	3	.126	.258	.856
	ภายในกลุ่ม	193.564	396	.489		
	รวม	193.942	399			
ด้านความรู้สึกรับที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.214	3	.405	.795	.497
	ภายในกลุ่ม	201.431	396	.509		
	รวม	202.645	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.915	3	.305	1.405	.241
	ภายในกลุ่ม	85.983	396	.217		
	รวม	86.899	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไร

บ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ( Least Significant Difference )  
ปรากฏผลดังตาราง 29

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทยจำกัด มหาชนด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรม

จำนวนครั้งในการฝึกอบรม	$\bar{X}$ ด้านวัตถุประสงค์	จำนวนครั้งในการฝึกอบรม			
		1 ครั้ง	2 – 5 ครั้ง	6 – 10 ครั้ง	มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป
		3.42	3.34	3.40	3.53
1 ครั้ง	3.42	-	.076 (.648)	.018 (.911)	-.115 (.473)
2 – 5 ครั้ง	3.34	-	-	-.057 (.416)	-.191** (.002)
6 – 10 ครั้ง	3.40	-	-	-	-.134* (.019)
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	3.53	-	-	-	-
จำนวนครั้งในการฝึกอบรม	$\bar{X}$ ด้านวิทยากร	จำนวนครั้งในการฝึกอบรม			
		1 ครั้ง	2 – 5 ครั้ง	6 – 10 ครั้ง	มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป
		3.50	3.38	3.59	3.60
1 ครั้ง	3.50	-	.121 (.516)	-.090 (.626)	-.100 (.579)
2 – 5 ครั้ง	3.38	-	-	-.211** (.008)	-.222** (.002)
6 – 10 ครั้ง	3.59	-	-	-	-.010 (.870)
มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป	3.60	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 แสดงว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไปมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ดีกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2 – 5 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ดีกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 6 - 10 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมระดับอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป และ 6 – 10 ครั้งมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2 – 5 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมระดับอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพิจารณาปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

##### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน
  - 1.1 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
  - 1.2 ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม
  - 1.3 ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม
  - 1.4 ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่
  - 1.5 ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน จำแนกตามเพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, หน่วยงานที่สังกัด, จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน

##### ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพิจารณาปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

##### สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. พนักงานที่อยู่หน่วยงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกระดับที่ปฏิบัติงานใน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 25,000 คน ( ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2545 )
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ตามวิธีเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการเปิดตารางของทาโรยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์.2541:24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane.n.d.)

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน ) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม รวมจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2. แบบวัดทัศนคติมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานการบินไทยใน 5 ด้านดังนี้

- |   |             |
|---|-------------|
| 2.1 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม         | จำนวน 5 ข้อ |
| 2.2 ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม  | จำนวน 9 ข้อ |
| 2.3 ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม           | จำนวน 9 ข้อ |
| 2.4 ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่            | จำนวน 5 ข้อ |
| 2.5 ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม | จำนวน 7 ข้อ |

ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติทั้งฉบับ 0.946

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบวัดทัศนคติจำนวน 400 ชุด
2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือไปยัง บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้กรอกแบบวัดทัศนคติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบวัดทัศนคติที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบวัดทัศนคติจำนวน 400 ชุด และแยกแบบวัดทัศนคติที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

2.การลงรหัส (Coding) นำแบบวัดทัศนคติที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบวัดทัศนคติให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

3.การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window(Statistic Package for Social Science (SPSS) รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( Level of Significance) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทการบินไทย ฯ โดยวิธีหาค่า ร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับของทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.3 การวิเคราะห์สมมติฐาน วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test การวิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ( One-Way Analysis of Variance)

### ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

1.1 พนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 36 - 45 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป

#### 2. ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม และด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี

2.1 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความชัดเจน ความสอดคล้องและสามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับได้อยู่ในระดับดี

2.2 ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะคิดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ และการอภิปรายกลุ่มทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนในกลุ่มได้อยู่ในระดับดี

2.3 ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมพบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะคิดส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นวิธีการกระตุ้นของวิทยากรที่ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม กระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ และประสบการณ์ของวิทยากร อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ พบว่า พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะคิดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการฝึกอบรมนอกสถานที่อยู่ในระดับดี

2.5 ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมพบว่า พนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทักษะคิดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความรู้ แนวคิดใหม่ ความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นจากการฝึกอบรม และเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานอยู่ในระดับดี

### 3. การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่เพศต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมแตกต่างกันพบว่า

พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมแตกต่างกัน พบว่า

พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุมากกว่า 46 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีอายุ 36 - 45 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีอายุ

ในระดับอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม แตกต่างกัน พบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 พนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมดีกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาระดับอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมดีกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาระดับอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 –5 ปีมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกหลังที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 –10 ปีมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกหลังที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม

ด้านความรู้สึกหลังที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6- 10 ปี และ 10 ปี ขึ้นไปมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระดับอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม แตกต่างกัน

พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีหน่วยงานที่สังกัด ต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายบัญชีและการเงิน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายการพาณิชย์มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายบริการภาคพื้นดินมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายช่างมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับดีส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายโภชนาการมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ อยู่ในระดับดีส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายปฏิบัติการบินมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดีส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัด ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีทัศนคติดีกว่าฝ่ายปฏิบัติการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และดีกว่าฝ่ายการพาณิชย์ ฝ่ายช่าง ฝ่ายโภชนาการและฝ่ายทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานสังกัดหน่วยงานภาคพื้นดินและฝ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ มีทัศนคติดีกว่าพนักงานฝ่ายโภชนาการและฝ่ายทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานหน่วยงานอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ภาคพื้นดินและฝ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ มีทัศนคติดีกว่าฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายปฏิบัติการบิน และฝ่ายช่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ฝ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์มีทัศนคติดีกว่าพนักงานฝ่ายโภชนาการ และฝ่ายปฏิบัติการบิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานหน่วยงานอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.7 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านต่างกัน พบว่า

พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 1 ครั้งมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2-5 ครั้งมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 6-10 ครั้งมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม และด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ อยู่ในระดับ ปานกลางส่วนด้านอื่นๆอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไปมีทัศนคติต่อการฝึกอบรม ในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ดีกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2 - 5 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และดีกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 6 - 10 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมระดับอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป และ 6 - 10 ครั้งมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2 - 5 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมระดับอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

### การอภิปรายผล

จากการการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้ คือ

1. ผลการศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ใน 5 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมพบว่า ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1.1 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตรมีความสอดคล้องกัน พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมก็จะได้รับประโยชน์ในแนวทางเดียวกัน

1.2 ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากว่ารายละเอียดของเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมสำหรับแต่ละหลักสูตรนั้นมีความชัดเจนในเนื้อหาซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และสามารถประยุกต์ใช้ได้ในงานของตน

1.3 ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เนื่องจากว่าวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมมีความเชี่ยวชาญสามารถในการฝึกอบรม และประสบการณ์ในการอบรมที่ถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจในเนื้อหาสาระได้เป็นอย่างดี ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เข้าอบรม มีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ

1.4 ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากว่าอยู่ในช่วงเศรษฐกิจ ถดถอยงบประมาณในการซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมก็จะทำได้ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งจะให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยเป็นอันดับแรก ในกรณีอุปกรณ์เดิมแต่สามารถใช้งานได้ก็จะใช้ไปก่อน ซึ่งจะมีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอๆ ส่วนในด้านสถานที่ฝึกอบรมก็จัดขึ้นภายในองค์กร ยกเว้นบางหลักสูตรที่จำเป็นจริงๆจึงจะใช้การอบรมภายนอกองค์กร และในด้านเอกสารประกอบก็มีความคล้ายคลึงกัน แต่ก็มีมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์เสมอ

1.5 ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะพนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงและมีความคิดในแนวทางเดียวกันว่า การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่ดี ทำให้พวกเขาได้รับความรู้ ตลอดจนแนวคิดใหม่ๆ เพิ่มเติมขึ้น และสามารถประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันได้

2. การเปรียบเทียบทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่เพศต่างกัน พบว่า ทั้งชายและหญิง มีทศนคติต่อการฝึกอบรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็มีความเห็นต่อการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมนั้นทำให้เกิดการพัฒนาการในทางที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของหน้าที่การงานหรือชีวิตส่วนตัว ซึ่งบุคคลมักจะหลีกเลี่ยงสถานการณ์ยุ่งยากที่เข้ามาทำลายความเชื่อมั่นของตนเอง และจะเลือกทำในสิ่งที่ทุกคนยอมรับและปฏิบัติกัน (บุปผา กฤษณามระ:2539) เช่นในเรื่องของหลักสูตรการสอน เกี่ยวกับการเป็นผู้นำ เพศชายจะได้ประโยชน์จากหลักสูตรนี้โดยตรงเนื่องจากว่าเพศชายมีลักษณะความเป็นผู้นำมากกว่าเพศหญิง ซึ่งการเรียนรู้เกี่ยวกับการเป็นผู้นำที่ดีจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตภายในครอบครัวและหน้าที่การงานได้ ส่วนเพศหญิงก็มีหลักสูตรที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพให้ดูดีต่อหน้าสาธารณะชนและการเรียนรู้เกี่ยวกับการวางตัวในสังคมจะเห็นว่ามีความประโยชน์สำหรับหน้าที่การงานและตนเองเช่นกัน

3. การเปรียบเทียบทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่อายุต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม มีทศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุ 36 -45 ปี มีทศนคติดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน

พนักงานที่มีอายุ 26 - 35 ปี มีทัศนคติดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องจาก Life style ของคนในแต่ละช่วงอายุนั้นมีความแตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้จากพนักงานการบินไทยที่มีอายุอยู่ในช่วงต้นๆ อันได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี อาจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่าเป็นเพียงการพบปะสังสรรค์หรือเป็นช่วงเวลาที่ไม่ต้องทำงานประจำได้ผ่อนคลายสมองไม่ต้องรับฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งตรงข้ามกับพนักงานที่มีอายุมากจะมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมว่าการ ฝึกอบรมนั้นสามารถให้ความรู้และสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดความง่ายขึ้น เพิ่มความเชี่ยวชาญมากขึ้น และเป็นประโยชน์โดยตรงต่อตนเอง

4. การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สถานภาพต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดและสมรส มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเนื่องจากไม่ว่าจะเป็นสถานภาพแบบไหนก็ตามต่างก็เห็นประโยชน์ของการฝึกอบรม ความเห็นของพนักงานโดยรวมจึงมีความคิดเห็นเช่นเดียวกันว่า การฝึกอบรมนั้นเป็นการเพิ่มทักษะความรู้ความชำนาญเช่น คนที่มีครอบครัวสามารถที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับทางด้านจิตวิทยาการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือการปฏิบัติหน้าที่งานประจำในส่วนของคนโสดต่างก็เห็นว่าการฝึกอบรม ช่วยทำให้ได้มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลรอบข้าง

5. การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ที่การศึกษาต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่าและปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเนื่องจากว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง ๆ จะมีความเห็นเหมือนกันว่า การฝึกอบรมนั้นก็เป็นการศึกษาหาความรู้อย่างหนึ่งที่มีประโยชน์ต่อตนเองและหน้าที่การงานซึ่งตรงตามตำแหน่งงานที่ทำ ทำให้การฝึกอบรมที่มีการจัดขึ้นได้รับการยอมรับจากพนักงาน

6. การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6- 10 ปี และ 10 ปี ขึ้นไปมีทัศนคติดีกว่าพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการฝึกอบรมถือว่าเป็นกระบวนการให้โอกาส ให้ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติการทำงานที่ดี สามารถนำมาประยุกต์ และพัฒนาการทำงาน แก้ไขปัญหาการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน นอกจากนี้การฝึกอบรมสามารถที่จะเสริมสร้างสร้างความมั่นคง ความเชื่อมั่น สร้างความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น (บุปผา กฤษณามระ 2529) ดังนั้นไม่ว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยหรือมากก็ตาม ต่างก็มีความรู้สึกว่าการได้รับรู้ในเรื่องเกี่ยวกับบริษัท หรือการรับรู้สิ่ง

ใหม่ ๆ ที่ไม่เคยรู้มาก่อน รวมถึงการรับรู้ในสิ่งที่เคยเรียนรู้มาแล้วเพื่อเตือนความจำเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์ พนักงานจึงมีความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอยู่เสมอ

7. การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีทัศนคติดีกว่าฝ่ายปฏิบัติการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และดีกว่าฝ่ายการพาณิชย์ ฝ่ายช่าง ฝ่ายโภชนาการและฝ่ายทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานสังกัดหน่วยงานภาคพื้นดินและฝ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ มีทัศนคติดีกว่าพนักงานฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายภาคพื้นดิน ฝ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์มีทัศนคติดีกว่าพนักงานฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายปฏิบัติการบิน ฝ่ายช่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานสังกัดหน่วยงานไปรษณีย์ภัณฑ์มีทัศนคติดีกว่าพนักงานฝ่ายโภชนาการ และฝ่ายปฏิบัติการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าไม่ว่าพนักงานจะอยู่ในหน่วยงานไหนก็ตาม ต่างมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับที่ดีเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉญา จันทร์เจียวใช้ (2524 :12) ศึกษาทัศนคติและความคาดหวังของผู้บริหารระดับกลางของ ขสมก. ที่มีต่อการฝึกอบรม พบว่า ผู้บริหารระดับกลางของ ขสมก. ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรมและมีความคาดหวังว่าการฝึกอบรมจะเป็นหนทางในการช่วยแก้ปัญหาต่างๆ แนวทางหนึ่งในการปฏิบัติงานของ ขสมก. และยังเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจอันดีแก่กัน เป็นการช่วยยกระดับความสามารถของพนักงาน และเป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างความเจริญก้าวหน้า และช่วยแก้ไขปัญหาคอขวดได้อย่างแท้จริง

8. การเปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชนที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมแตกต่างกัน พบว่า โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ส่วนด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม มีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไปมีทัศนคติดีกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2 – 5 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และดีกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 6 - 10 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป และ 6 – 10 ครั้งมีทัศนคติดีกว่าพนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2 – 5 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าทุกครั้งที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมพวกเขาก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีเสมอแม้ว่าจะผ่านประสบการณ์ในการฝึกอบรมมาเพียง 1 ครั้งหรือ มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป พวกเขาถือว่าประสบการณ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โฉมเพ็ญ สอนานนท์ (2527: 2) ศึกษาผลการฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาระดับกลาง ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร การบริหารงานเพื่อการพัฒนาองค์กรของโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลังจากประชากร 4 กลุ่มได้แก่ ผู้รับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน พบว่า การฝึกอบรมครั้งนี้ ทำให้ผู้ทำการฝึกอบรม ได้รับความรู้ทางการบริหารเพิ่มขึ้นกว่าช่วงก่อน การอบรม และมีผลทำให้พฤติกรรมการทำงานของผู้รับการอบรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่จึงมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในทางที่

ดี ไม่ว่าจะได้รับการฝึกอบรมน้อยหรือมากครั้งก็ตามต่างก็ยังมีความต้องการที่จะได้รับการอบรมเพิ่มเติมเสมอ เพื่อที่จะสามารถช่วยพัฒนาตนเอง

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน ในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในการตั้งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมควรได้รับการเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นจากตัวแทนของแต่ละหน่วยงาน หรือหน่วยงานที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมในหัวข้อนั้นๆ เพื่อประโยชน์ในการตั้งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมให้มีความสอดคล้องตรงกับที่พนักงานต้องการมากขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการศึกษาหาหัวข้อหลักสูตรที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และกำลังได้รับความสนใจเพื่อให้พนักงานเกิดความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรม อีกทั้งวิธีการฝึกอบรมเป็นกลุ่มทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำความรู้จักกับเพื่อนร่วมงานในแผนกอื่นๆ ได้ด้วย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการติดต่องานกันในอนาคตได้

1.3 จากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับดี เนื่องจากวิทยากรในการฝึกอบรมก็เป็นพนักงานคนหนึ่งของบริษัทเช่นกัน ดังนั้นจึงมีความเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กรเป็นอย่างดี ทำให้บรรยากาศในการฝึกอบรมมีความเป็นกันเองมากขึ้น ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความกล้าที่จะซักถามปัญหาเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น ตลอดจนคำแนะนำ ชี้นำของวิทยากรก็สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงาน และส่วนตัวได้ ซึ่งตัววิทยากรเองก็ควรมีการพัฒนาหาหัวข้อ หรือแนวทางในการสอนตลอดจนการเรียนรู้ใหม่ๆ จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาพัฒนาการฝึกอบรมให้เป็นมาตรฐานยิ่งขึ้นต่อไป หรืออาจจะเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียง และความเชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ จากภายนอกองค์กรมาให้การฝึกอบรม เพื่อทำให้พนักงานเกิดมุมมองอื่นๆ ที่แตกต่างไปจากเดิมและนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรให้เกิดการพัฒนาและสามารถต่อสู้กับคู่แข่งชั้นทางธุรกิจได้

1.4 จากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากทางองค์กรมี อุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ที่เป็นขององค์กรเอง พนักงานจึงสามารถฝึกอบรมได้ภายในองค์กร ไม่ต้องเดินทางไปอบรมภายนอกองค์กร แต่ก็ควรที่จะมีการลงทุนในด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนการนำไปดูงานนอกสถานที่ หรือองค์กรต่างๆ ที่ประสบความสำเร็จในหัวข้อที่เขาทำการฝึกอบรมเพื่อนำมาพัฒนาองค์กรของตนให้ประสบผลเช่นเดียวกัน

1.5 จากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับดี การฝึกอบรมนั้นมุ่งหวังที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมโดยตรงในการที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน และพนักงานเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่จำเป็น อีกทั้งสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าการฝึกอบรมมีประโยชน์ในการทำงานดีขึ้นซึ่งควรมีการอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการพัฒนาดน และเรียนรู้ตลอดเวลา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป
  - 2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการฝึกอบรม
  - 2.2 ควรศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีผลต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
  - 2.3 ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บรรณานุกรม



ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : บริษัทบุญศิริการพิมพ์ จำกัด.

สุปราณี ศรีจัตราภิมุข. (2524). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

๑๒) อุตัย หิรัญโต. (2526). *สาหรณุกรมศัพท์สังคมวิทยา-มานุษยวิทยา*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ. (2527). *จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย*. เชียงใหม่ : โครงการตำรามนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสยามศึกษา.

๑๓) ประสงค์ ปราณีตพลกรัง. (2543). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ : ธนชัยการพิมพ์.

๑๖) สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2538). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สังคมศาสตร์.

อุทุมพร จามรมาน. (2533). *คู่มือการประเมินโครงการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร : ฟันนี่พับลิชชิ่ง.

Hensley, K. and S. Bortin. (September 1995). "Happy Employee are First order of Bussiness" *Hotel and Motel Management*. 18 : 62.

Luke, R. (November 1979). "Trainig and Restructuring in Organizational Improvement" . *Tranining and Development Journal*. : 37-38, 40-41, 44.

Sendlmeier, U.M. and B. Eschman. (1995, June). "Occupational Traning : Factor Influencing Workers " Atlitudes to advanced Traning in Highly Automate Firms ". *Zeit to Chriff Fun Pagagogische Psychologie*. 9 : 73-82.

Steen, S. (1995, Jul). "Preparing your staff for outstanding Customer Service " *Telemarketing* : 144-147

คุณทลี เวชสาร. (2542). *การวิจัยการตลาด*, พิมพ์ครั้งที่ 2, หน้า 95. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อ้างอิงจาก Kinnear, Thomas C. and James R.Taylor.(1996). *Marketing Research An Applied Approach*. New York : McGraw-Hill Book Co.

๑๔) Krech David and Crutchfiled S.Richard. (1969). *Elements of Psycology*, 11,2 ed. New York : Alfred A. Knopt.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบวัดทัศนคติ

เรื่องทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา  
กรุงเทพฯ ๙ 10110

กุมภาพันธ์ 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาว สุชานันท์ เปรมกมลธรรม เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่องทัศนคติต่อการฝึกอบรมของ พนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้กรุณากรอกข้อมูลในแบบสอบถามทุกข้อด้วย

ข้อมูลที่ได้รับในครั้งนี้จะประโยชน์ในการศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของผู้วิจัยเป็นอย่างมาก และคำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลเฉพาะในภาพรวมเพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการพิจารณาปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรการ ฝึกอบรมของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดกรุณาให้ความร่วมมือ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุชานันท์ เปรมกมลธรรม)  
นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## แบบวัดทัศนคติ

เรื่อง ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

## ตอนที่1: ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  ตามความเป็นจริง

## 1. เพศ

 1.1) ชาย 1.2) หญิง

## 2. อายุ

 2.1) ต่ำกว่า 25 ปี 2.2) 26 – 35ปี 2.3) 36 - 45 ปี 2.4) มากกว่า 46 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพ

 3.1) โสด 3.2) สมรส

## 4. สำเร็จการศึกษาสูงสุด

 4.1) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 4.2) ปริญญาตรี 4.3) สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

 5.1) 1 – 5 ปี 5.2) 6 – 10 ปี 5.3) 10 ปีขึ้นไป

## 6. หน่วยงานที่สังกัด

 6.1) ฝ่ายบัญชี&การเงิน 6.2) ฝ่ายการพาณิชย์ 6.3) ฝ่ายบริการภาคพื้นดิน 6.4) ฝ่ายช่าง 6.5) ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ 6.6) ฝ่ายโภชนาการ 6.7) ฝ่ายปฏิบัติการบิน 6.8) ฝ่ายทรัพยากรบุคคล

## 7. จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน

 7.1) 1 ครั้ง 7.2) 2 – 5 ครั้ง 7.3) 6 - 10 ครั้ง 7.4) มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2: เกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของท่าน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับ ทัศนคติของท่าน

ข้อความ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม</b>					
1. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความชัดเจนช่วยทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะได้รับได้					
2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสอดคล้องกับเนื้อหาของหลักสูตร					
3. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมากเกินไป					
4. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมทุกครั้งครอบคลุมเนื้อหาที่บรรยาย					
5. วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมแต่ละครั้งหลากหลายไม่ชัดเจน					
<b>ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม</b>					
6. เนื้อหาหลักสูตรประยุกต์ใช้ในการทำงานได้					
7. เนื้อหาหลักสูตรเรียงลำดับเป็นขั้นตอนต่อเนื่อง					
8. เนื้อหาหลักสูตรมีความชัดเจน					
9. ทุกครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายเนื่องจากเนื้อหาคล้ายคลึงกันเสมอ					
10. วิธีการของกิจกรรม เช่น เกมส์ ที่วิทยากรให้ทำหรือเล่นทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง					
11. กิจกรรมในการฝึกอบรมเต็มไปด้วยสาระ					
12. วิธีการอภิปรายกลุ่มทำให้ข้าพเจ้าสามารถแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนในกลุ่มได้					
13. วิธีการอภิปราย / การร่วมกิจกรรมกลุ่มทำให้ข้าพเจ้าเห็นคุณค่าของการฝึกอบรมมากขึ้น					
14. เทคนิคที่ได้รับจากการฝึกอบรมนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้จริง					

ข้อความ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านวิทยาการที่ให้การฝึกอบรม					
15. วิทยาการมีความสามารถในการใช้สื่อการสอนประกอบเพื่อให้เข้าใจได้ดียิ่งขึ้น					
16. วิทยาการสร้างบรรยากาศที่เกื้อกูลต่อการเรียนรู้					
17. วิทยาการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้เข้าอบรม					
18. วิทยาการมีบุคลิกที่ดี จูงใจให้ผู้เข้าอบรมสนใจฟังการบรรยายมากขึ้น					
19. วิทยาการสามารถบรรยายเนื้อหาการฝึกอบรมพร้อมยกตัวอย่างประกอบให้ข้าพเจ้าสามารถเข้าใจได้ง่าย					
20. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจกับการตอบปัญหาของวิทยาการที่ตรงประเด็น					
21. ข้าพเจ้าพอใจวิธีการกระตุ้นของวิทยาการที่ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม					
22. วิทยาการส่วนใหญ่ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ					
23. ประสบการณ์ของวิทยาการ ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์อย่างมาก					
ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่					
24. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจกับอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ เช่น เครื่องฉายสไลด์ วีดีโอ ว่ามีความทันสมัย					
25. ข้าพเจ้าพอใจกับเอกสารที่มีเนื้อหาหลักสูตรในปริมาณมาก					
26. เอกสารประกอบการอบรมเป็นประโยชน์ในการทำงาน					
27. ข้าพเจ้าชอบการฝึกอบรมนอกสถานที่					
28. ข้าพเจ้าชอบบรรยากาศในห้องฝึกอบรม เช่น อุณหภูมิ ขนาดของห้อง					
ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม					
29. ข้าพเจ้าเกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้นจากการฝึกอบรม					

ข้อความ	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
ด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม					
30. ข้าพเจ้าได้ความรู้ และแนวคิดใหม่มากขึ้นจากการฝึกอบรม					
31. ข้าพเจ้ารู้สึกคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไปจากการฝึกอบรม					
32. สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
33. การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน					
34. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าผลงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
35. ข้าพเจ้าสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์อย่างมาก					

ขอบคุณที่ท่านกรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่าน

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/๐ ๗/๗

วันที่ ๒๓ มกราคม 2546

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุชานันท์ เปรมกมลธรรม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิมไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ อาจารย์ลำตัน เลิศกุลประหยัด และ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบวัดทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบวัดทัศนคติให้ นางสาวสุชานันท์ เปรมกมลธรรม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/๐ 7/7

วันที่ 23 มกราคม 2546

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุชานันท์ เปรมกมลธรรม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีร์ ลี้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์ อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด และ อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบวัดทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบวัดทัศนคติ ให้ นางสาวสุชานันท์ เปรมกมลธรรม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ.ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้วิจัย

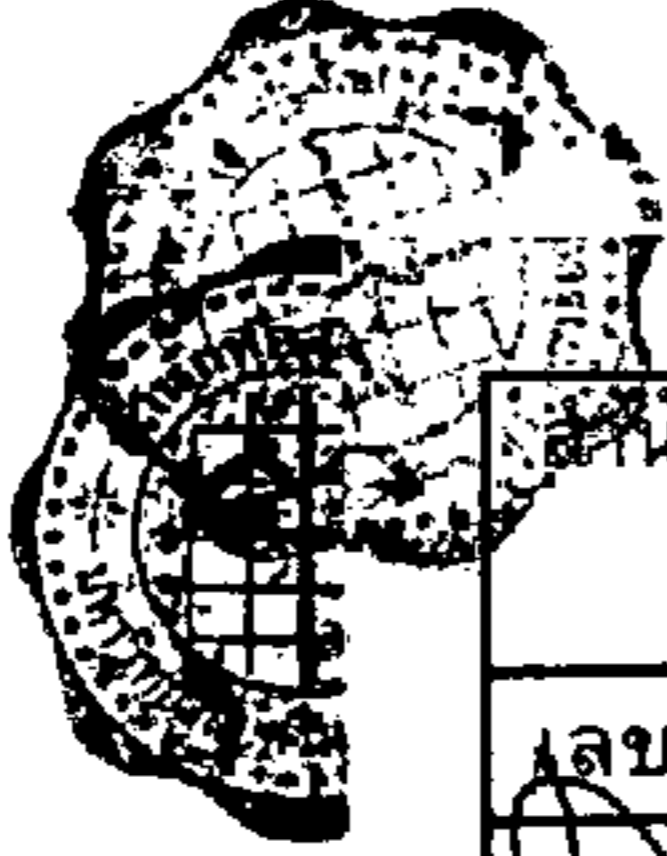
ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุชานันท์ เปรมกมลธรรม
วันเดือนปีเกิด	22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2511
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	616/33 ถ.พหลโยธิน แขวงสาสน์ใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	Auditor 3
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายตรวจสอบ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 89 ถ.วิภาวดี แขวงลาดยาว เขตจตุจักร จ. กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสตรีวิทยา 2
พ.ศ. 2535	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



SWU:CL



3 1011 10308102 2



สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
วันกำหนดส่ง

เลขทะเบียนหนังสือ

12.07.551	ว. 30. ส.ย. 2551
1.10.551	ว. 8. ส.ค. 2551
2.5.551	
26.07.551	
3.07.551	
9.07.551	
16.07.551	
3.07.551	
23.07.551	
4. ส.ค. 551	
8. ส.ค. 2551	
15. ส.ค. 2551	
7. ส.ค. 2551	
26. ส.ย. 2551	