**ทัศนคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์**

**ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา**

**Attitude towards Training Program : A Case Study of Operational Staff**

**of Marine Safety Equipment Inspection Company in Songkhla**

วรรณศิริ ไชยชนะ

Wansiri Chaichana

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงทัศนคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา เพื่อต้องการทราบว่าพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในแต่ละประเด็นอย่างไรบ้าง รวมถึงเพื่อเป็นการออกแบบรูปแบบของการจัดฝึกอบรมให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อสามารถนำไปใช้ในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีผู้ให้ข้อมูลเชิงลึกเป็นพนักงาน 6 ท่าน และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis)

ผลวิจัยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ได้แสดงทัศนคติต่อการฝึกอบรมของบริษัทฯ ใน 5 ประเด็นด้วยกัน คือ 1) ประเด็นด้านหลักสูตรหลักสูตรการฝึกอบรม ได้ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้านด้วยกัน คือ (1) ด้านเนื้อหา มีความเห็นว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ตรงกับความต้องการ และสอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน (2) ด้านความสำคัญ มีความเห็นว่าเป็นการทบทวนความรู้ ทำให้เกิดความชำนาญในงานที่ทำ และได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น 2) ประเด็นด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม ได้ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านคุณสมบัติของวิทยากร มีความเห็นว่า ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม (2) ด้านการถ่ายทอดความรู้ มีความเห็นว่า ถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน วิธีการสอนทำให้เข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้ซึกถามอย่างเต็มที่ แต่วิธีการนำเสนอยังไม่น่าดึงดูดใจ 3) ประเด็นด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ให้ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหากับเวลา ว่า ระยะเวลากับเนื้อหาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม 4) ประเด็นด้านสถานที่ในการฝึกอบรม ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านขนาดห้อง มีความเห็นว่า เอื้อต่อการฝึกอบรม และเพียงพอต่อการฝึกอบรม และ (2) ด้านสภาพแวดล้อม มีความเห็นว่า เหมาะสมต่อการฝึกอบรมและเป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง 5) ประเด็นด้านสื่อ โสตทัศน์

และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ได้ให้ความเห็น คือ (1) ด้านความสำคัญ มีความเห็นว่า ทำให้มองภาพออก และส่งผลต่อการฝึกอบรม และ (2) ด้านความเหมาะสม มีความเห็นว่าเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม และต้องการสื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมบางอย่างเพิ่มเติม

ผลวิจัยจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกท่านต้องการให้มีการฝึกอบรมตามโครงการเดิมที่จัดขึ้นทุก ๆ ปี เพื่อเป็นการ ทบทวนความรู้ (refresh) ก่อให้เกิดความชำนาญในงานที่ทำ ได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น รวมถึงได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดขึ้นโดย IMO มาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้พนักงานยังมีความประสงค์เกี่ยวกับหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การทำงานราบรื่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ** : การฝึกอบรม, ทัศนคติ

**ABSTRACT**

The objective of this research is to study the attitude towards training program: A Case Study of Operational Staff of Marine Safety Equipment Inspection Company in Songkhla. To achieve the objective, the two research questions have been proposed which are 1) the attitudes of employees towards training program and 2) what kind of training programs that employees need and can be benefit for their works. Researcher used in-depth interview and focus group as primary data collection methods. The data was collected with six employees and analyzed by using the discourse analysis technique.

As a result on in-depth interview; there are five issues occurred as follow; 1) The curriculum of training courses; the participants were mentioned about the content itself and the important of knowledge 2) The trainer; the qualification and the knowledge transfer were mentioned and the presentation transfer is needed to improve 3) The training period was also mentioned and all participants were satisfied with the time and period of training program 4) Training facility; the size of training room and the environment were mentioned in this research. And lastly 5) Media, audiovisual and training equipment were also mentioned and found that it is one of the very important issue to attract participants in training program and another issue that pop out was the sufficiency of number of trainees.

Finding on focus group also showed that participants were happy with previous training program, however, they were mentioned on refreshing and reviewing knowledge towards rules and regulations on IMO were necessary. Another issue that was proposed by all participants was to conduct English language training program to enhance better communication as it is necessary for work effectively and efficiency.

Keywords : Training program, Attitude

**บทนำ**

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมการเมือง เทคโนโลยี ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดนิ่ง ทำให้ผู้ดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น และจะต้องปรับตัวไปตามสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ธุรกิจของตนเองอยู่รอดและก้าวต่อไปได้ในอนาคตนั้น ซึ่งจะต้องมีการจัดระบบงานที่ดี โดยใช้วิทยาการหรือความรู้ใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาองค์กร เปลี่ยนแปลงและควบคุมระบบการทำงานโดยเน้นในเรื่องของคุณภาพและการให้บริการ ซึ่งสิ่งที่องค์กรควรจะคำนึงและให้ความสำคัญมากที่สุดที่จะนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จได้นั้นก็คือ “บุคลากร” โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคคลากรเพื่อให้บุคคลากรในองค์กรมีความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ เกิดทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างผลกำไรสูงสุดให้แก่ธุรกิจ (สุฎารักษ์ รตนะวรรธน์, 2547)

โดยในบรรดาปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจที่ผู้บริหารมีความเห็นพ้องต้องกันว่ามีความสำคัญมากที่สุดนั่นก็คือ “คน หรือทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญและทรงคุณค่าเหนือกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ทั้งหมด กล่าวได้ว่า ทรัพยากรอื่นนั้นเมื่อใช้ไปแล้วย่อมที่จะสึกหรอ เสื่อมสภาพหรือหมดไป แต่ทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถนำกลับมาใช้ได้ใหม่อยู่เสมอ และสามารถพัฒนาได้ รวมถึงจะยิ่งมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า คนหรือทรัพยากรมนุษย์นั้น จะมีการสะสมความรู้ความเข้าใจ ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นไปได้ และที่สำคัญก็คือสามารถบันดาลการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว เกิดความเจริญก้าวหน้าหรือล้าหลังได้ ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานที่จะมุ่งหวังความสำเร็จนั้นจึงได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์และวิธีการที่จะพัฒนาองค์การ หรือหน่วยงานเป็นอย่างมาก เพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากที่สุด (ศรีรัตน์ เที่ยงถาวร, 2545)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานและการดำรงคงอยู่ขององค์กรนั้น จะต้องเน้นการพัฒนาทั้งในด้านของการพัฒนาทักษะที่เหมาะสม การธำรงรักษาระดับความรู้ความสามารถ การปรับเปลี่ยนทัศนคติพฤติกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะงานและลักษณะวัฒนธรรม แต่การที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ในองค์การให้ไปสู่แนวทางที่ต้องการได้นั้นจะต้องอาศัยปัจจัยและกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันหลายอย่างเข้ามาสนับสนุน และจะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และครบวงจรด้วย ซึ่งกลวิธีในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคคลในองค์การ (ให้ไปสู่แนวทางที่ต้องการ) ที่ได้ผล และเป็นที่นิยมใช้กันมากอย่างหนึ่ง คือ “การฝึกอบรม” (ชาญ สวัสดิ์สาลี, 2544)

การฝึกอบรมนั้นสามารถจัดให้แก่บุคลากรได้ทุกระดับ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและยกมาตรฐานการปฏิบัติงานรวมถึงเป็นการสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลากร ซึ่งพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรจะให้ความสนใจ ตั้งใจและเห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรนั้นย่อมเป็นทำให้เกิดค่าใช้จ่าย ซึ่งถือได้ว่าเป็นการลงทุนที่ต้องหวังผลกำไร นั่นก็คือ ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการตอบสนองความถึงพอใจของลูกค้าอันสูงสุดนั่นเอง (วรรณา กิติโรจน์พันธ์, 2548) ซึ่งหลาย ๆ องค์กรอาจจะประสบกับปัญหาเรื่องการพัฒนาบุคลากร เช่น การจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน เพื่อที่จะสามารถตอบสนองพันธกิจขององค์กรได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด แต่เนื่องจากขาดการวางแผนในการสร้างแบบแผนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องหรือไม่มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรไว้ เมื่อเวลาล่วงเลยผ่านไป บุคลากรก็จะเป็นภาระขององค์กร หรือไม่สามารถที่จะดึงศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ออกมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างมากที่จะต้องจัดให้มีการวางแผนฝึกอบรมเพื่อที่จะพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดอายุงานตามสายความก้าวหน้าในอาชีพ (ประกาศิต หงส์เจริญ, 2551)

นอกจากนี้ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่อการฝึกอบรมนั่นก็คือ ทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม เนื่องจากทัศนคติเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลให้การฝึกอบรมภายในองค์กรนั้นได้รับความร่วมมือย่างเต็มที่ และสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื่องจากว่ามนุษย์มีพื้นฐานที่ตอบสนองความต้องการของตนเองเป็นหลักอยู่แล้ว ดังนั้นหากว่าผู้จัดฝึกอบรมได้ศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการฝึกอบรมย่อมที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อทำการฝึกอบรม รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาส่วนที่ยังไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น การศึกษาทัศนคติก็เท่ากับเป็นการสะท้อนกลับให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมในองค์กรและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น (ณัฐจรี แผ่กลิ่น, 2547)

จากความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนี้ การฝึกอบรมก็เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า โดยการมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ในการปฏิบัติงาน รวมถึงเพื่อให้มีทัศนคติ (Attitude) ที่ดีทั้งต่องาน ต่อผู้บริหาร และต่อองค์การ ตลอดจนให้เกิดทักษะ (Skill) และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมถึงเพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรไว้รองรับความเจริญเติบโตและขยายอย่างรวดเร็วในองค์กร หรือเตรียมความพร้อมในการรับกับสภาพปัญหาอันอาจเกิดขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา (รอมซี นิสะนิ, 2555)

ทั้งนี้การฝึกอบรมของบริษัทฯ นั้น ถือได้ว่ามีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่จะทำต้องการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี เนื่องจากบริษัทฯ เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับ ให้ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล และออกใบรับรอง (Certificate) ให้กับเรือและแท่นขุดเจาะน้ำมัน ซึ่งกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ถูกกำหนดขึ้นโดย IMO โดยบริษัทฯ ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับนั้น จะต้องถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ตามกฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยในการฝึกอบรมแต่ละครั้งก็จะมีการเพิ่มเติมในส่วนของการเปลี่ยนแปลงนี้ไปด้วยเพื่อให้พนักงานได้ถือปฏิบัติตามได้ถูกต้อง และเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับผู้ที่ใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยนั้นในยามที่เกิดเหตุฉุกเฉินที่จะต้องเอาชีวิตรอดในทะเล อีกทั้งผู้วิจัยได้ทำงานอยู่ในฝ่ายปฏิบัติการตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัท มาจนถึง ณ ปัจจุบัน และได้มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง โดยผู้วิจัยพบว่าพนักงานบางส่วนไม่ค่อยจะให้ความสนใจและตั้งใจในการฝึกอบรมกันมากนัก เนื่องจากผู้เข้าอบรมอาจจะเห็นว่าเป็นการฝึกอบรมเรื่องเดิม ๆ โดยเห็นได้จากสังเกตพฤติกรรมและการประเมินว่าความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมแต่ละครั้งไม่มีการพัฒนาขึ้นเลย ถึงแม้จะทำการฝึกอบรมเรื่องเดิมเป็นประจำทุก ๆ ปีก็ตาม

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้นซึ่งเกี่ยวกับความสำคัญของการฝึกอบรม รวมถึงความสำคัญของปัญหาที่มีต่อการฝึกอบรมนั้น จึงเป็นที่มาของหัวข้องานวิจัยของผู้วิจัยในครั้งนี้ โดยทำการศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่เข้ารับการฝึกอบรมของบริษัทฯ ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ลึกมากขึ้น เพื่อทราบถึงทัศนคติต่อการฝึกอบรม หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและดำเนินการพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการฝึกอบรมในลำดับต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติต่อการเข้ารับการฝึกอบรมจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ผ่านการอบรม

2. เพื่อออกแบบรูปแบบของการจัดฝึกอบรมให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

**ขอบเขตของการวิจัย**

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกรายบุคคลและแบบการสนทนากลุ่ม

1. **ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่**

ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่มีอยู่ทั้งหมด (100%) ที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 6 ท่าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความสมัครใจในการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้

1. **ขอบเขตด้านเวลา**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ.2560 ถึง เดือนมิถุนายน พ.ศ.2561

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**

**การฝึกอบรม**

**ทัศนคติต่อการฝึกอบรม**

* ความรู้ ความเข้าใจ
* ความรู้สึก
* พฤติกรรม

**รูปแบบ / โครงการฝึกอบรม**

**วิธีดำเนินการวิจัย**

1. **ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการคัดเลือกนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการ โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ผ่านกลุ่มตัวอย่างที่มีอยู่ทั้งหมด 100% ดังนั้นกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งหมด 6 ท่าน

1. **รูปแบบการวิจัย**

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study Approach) และเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยและหาคำตอบเชิงลึกถึงปัญหาและปัจจัยหลักที่มีผลต่อทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม ผู้วิจัยจึงใช้การเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ 2 ประเภท คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)

1. **การสร้างรูปแบบคำถามในงานวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างรูปแบบคำถามและหาคุณภาพของแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ได้ทำการศึกษาค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย จากตำรา เอกสาร บทความ วารสาร รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งกรอบแนวคิดและเนื้อหาโดยการสร้างเครื่องมือ
2. กำหนดประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้วสร้างเครื่องมือ
3. สร้างแบบสัมภาษณ์ฉบับร่างเพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ ตลอดจนความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข โดยให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้จริง
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วนั้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการพิจารณาตรวจประเด็นต่าง ๆ อีกชั้นหนึ่ง
5. นำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง อย่างน้อย 3 คน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้สัมภาษณ์จริงต่อไป
6. **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บวิธีการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรที่เป็นพนักงานใน บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา จำนวน 6 คน ซึ่งจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณคนละ 45 นาที - 1 ชั่วโมง โดยการสัมภาษณ์แต่ละรายนั้น ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์รวมถึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันจนกว่าจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน หรือจนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยใด ๆ อีกต่อไป หรือไม่มีข้อมูลใหม่ ๆ เกิดขึ้น ซึ่งเรียกว่า “ข้อมูลอิ่มตัว” จึงทำการหยุดการสัมภาษณ์ และต่อด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) ซึ่งจะเป็นการสัมภาษณ์และการสนทนาโดยมีผู้เข้าร่วมสนทนาทั้งหมด 6 คน เพื่อได้มีการแลกเปลี่ยนทัศนะกันในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา ชักจูงให้เกิดแนวคิดและแสดงประเด็นหรือแนวทางในการสนทนาอย่างกว้างและละเอียดลึกซึ้ง และพยายามหาข้อสรุปตามประเด็นนั้น ๆ ออกมา

1. **การวิเคราะห์ข้อมูล**

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการถอดเทปบันทึกการสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ครบหมดทุกคนแล้ว ผู้วิจัยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการศึกษาข้อมูลที่ถอดเทปมาจนเข้าใจเนื้อหาสาระเป็นอย่างดี หลังจากนั้นผู้วิจัยจะดำเนินการให้รหัสข้อมูล (Coding) เพื่อนำมาวิเคราะห์แทนชื่อ ให้เป็นเพียงรายการรหัสจำนวนหนึ่ง (วนินทร สุภาพ, 2556 อ้างถึงใน ดรุวรรณ อรัญดร, 2559 หน้า 37) แล้วนำมาจัดหมวดหมู่แยกออกเป็นแต่ละประเด็น (Theme) ซึ่งทำให้สะดวกในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ซึ่งเป็นการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ และอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ โดยใช้แนวทางวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis)

**การสรุปอภิปรายผลการวิจัย**

1. **สรุปผลการศึกษาจากคำถามวิจัยข้อที่ 1 : ทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการฝึกอบรมของบริษัทเป็นอย่างไรบ้าง**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยพบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงทัศนคติต่อการฝึกอบรมออกเป็นประเด็นด้านต่าง ๆ 5 ประเด็นด้วยกัน คือ

1) ทัศนคติด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ได้ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้านด้วยกัน คือ (1) ด้านเนื้อหา มีความเห็นว่าสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ตรงกับความต้องการ และสอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน (2) ด้านความสำคัญ มีความเห็นว่าเป็นการทบทวนความรู้ ทำให้เกิดความชำนาญในงานที่ทำ และได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น

2) ทัศนคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม ได้ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านคุณสมบัติของวิทยากร มีความเห็นว่า ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม (2) ด้านการถ่ายทอดความรู้ มีความเห็นว่า ถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน วิธีการสอนทำให้เข้าใจง่าย เปิดโอกาสให้ซึกถามอย่างเต็มที่ แต่วิธีการนำเสนอยังไม่น่าดึงดูดใจ

3) ทัศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ให้ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหากับเวลา ว่า ระยะเวลากับเนื้อหาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม

4) ทัศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรม ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านขนาดห้อง มีความเห็นว่า เอื้อต่อการฝึกอบรม และเพียงพอต่อการฝึกอบรม และ (2) ด้านสภาพแวดล้อม มีความเห็นว่า เหมาะสมต่อการฝึกอบรมและเป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง

5) ทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ได้ให้ความเห็น คือ (1) ด้านความสำคัญ มีความเห็นว่า ทำให้มองภาพออก และส่งผลต่อการฝึกอบรม และ (2) ด้านความเหมาะสม มีความเห็นว่าเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม และต้องการสื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมบางอย่างเพิ่มเติม

**2. สรุปผลการศึกษาจากคำถามวิจัยข้อที่ 2 : รูปแบบการฝึกอบรมแบบใดที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานผู้เข้ารับการอบรม**

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยพบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เสนอโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในต่อการฝึกอบรมของพนักงานออกเป็น 2 กิจกรรมหลัก คือ

1. โครงการเดิม ตาม Company requirement “โครงการฝึกอบรมประจำปีสำหรับการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล (Annual training program for marine safety equipment inspection)” เพื่อเป็นการ refresh ความรู้ และปฏิบัติตามการเปลี่ยนแปลงของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของ IMO ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานตามข้อกำหนดของ
2. โครงการใหม่ ตาม Training Need ของพนักงาน “หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร (English program in order to enhance communication)” เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องและราบรื่น รวมถึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและยกระดับการทำงานให้เป็นมาตรฐานสากล

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ**

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร/บริษัทฯ : หลักสูตรที่จัดอบรมมีบทบาทสำคัญที่สุดต่อการจัดฝึกอบรม ซึ่งหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมนั้นต้องมาจากความประสงค์หรือความต้องการของพนักงาน และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง รวมถึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย ซึ่งนอกเหนือจากหลักสูตรที่ทางบริษัทฯ จัดขึ้นเพื่อเป็นการ Refresh ให้แก่พนักงานแล้วนั้น อีกหลักสูตรหรือโครงการหนึ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนตาม Training need ของพนักงาน คือ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้การทำงานหรือติดต่อประสานงานราบรื่น รวมถึงเป็นการยกระดับด้านความสามารถของพนักงานให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้น
2. ข้อเสนอแนะสำหรับวิทยากรผู้ฝึกอบรม : นอกเหนือจากความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่วิทยากรมีแล้วนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดรองลงมาคือ วิทยากรจะต้องมีเทคนิค วิธีการนำเสนอที่น่าดึงดูดใจ เพื่อไม่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกเบื่อ สนใจและตั้งใจฝึกอบรมตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม โดยจะต้องมีกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ร่วมทำกันทำระหว่างการฝึกอบรม รวมถึงมีรางวัลเล็กน้อยเพื่อจูงใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เกิดความกระตือรือร้นต่อการฝึกอบรม และให้ความร่วมมือต่อการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ อีกทั้งควรเพิ่มสื่อ Video สาธิตการตรวจสอบในการฝึกอบรมแต่ละครั้งด้วย เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้เห็นภาพการตรวจสอบที่ชัดมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

**ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการตรวจสอบเฉพาะด้านเกี่ยวกับอุปกรณ์ดับเพลิงและอุปกรณ์ช่วยชีวิตในทะเล หากผู้ใดสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวทัศนคติต่อการฝึกอบรม ก็สามารถนำไปศึกษาควบคู่กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทัศนคติหรือความเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมได้ เพื่อนำเอาผลการวิจัยมาเปรียบเทียบในข้อค้นพบที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากมีองค์ประกอบที่ใกล้เคียงกัน

2. สำหรับผู้ที่มีความสนใจทำวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ควรที่จะนำองค์ประกอบของทัศนคติด้านพฤติกรรมมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบองค์ประกอบของทัศนคติ

3. สำหรับผู้ที่มีความสนใจงานวิจัยชิ้นนี้ อาจนำผลจากงานวิจัยชิ้นนี้ไปตั้งเป็นข้อสมมุติฐานเบื้องต้นสำหรับ งานวิจัยในเชิงปริมาณสำหรับทดสอบในมุมมองที่แตกต่างกันออกไปและเพื่อทำให้ข้อสมมุติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในเชิงปริมาณ

**เอกสารอ้างอิง**

ชาญ สวัสดิ์สาลี. (2544). *คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิผล*. (ฉบับที่ 3). กรุงเทพ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. .

ณัฐจรี แผ่กลิ่น. (2547). *พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ทัศนคติ และความต้องการที่มีต่อการจัดกรฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house Training) ของ บริษัท ไทย แอร์พอร็ตส์ กราวด์ เซอร์วิสเซส จำกัด*. รายงานโครงการหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประกาศิต หงส์เจริญ. (2551). *การพัฒนาบุคลากร โดยใช้เส้นทางการฝึกอบรม กรณีศึกษา ส่วนประกันสุขภาพ บริษัท สยามไอซิน จำกัด*. ปัญหาพิเศษหลักสูตรอุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

รอมซี นิสะนิ. (2555). *การสร้างหลักสูตรและการจัดการอบรม*. สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2551 จาก https://www.gotoknow.org/posts/194541

ศรีรัตน์ เที่ยวถาวร. (2545). *ความต้องการใจการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร สำนักเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. สำนักเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุฎารักษ์ รตนะวรรธน์. (2547). *ทัศนคติของพนักงานบริษัท สุขภัณฑ์ เซ็นเตอร์ กรุ๊ป จำกัด ต่อการฝึกอบรม*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฎพระนคร.