



**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

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Business Administration

Prince of Songkla University

2561

ชื่อสารนิพนธ์ ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบ
อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน นางสาววรรณศิริ ไชยชนะ
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

.....
(ดร.กฤษณพงศ์ เมเวศ)

.....ประธานกรรมการ
(ดร. กฤษณพงศ์ เมเวศ)

..... กรรมการ
(ดร. ฌติกา ไชยานุพงศ์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ กาญจนานถ จงภักดิ์)

.....
(ดร.สุนันทา เหมทานนท์)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาบริหารธุรกิจ

ชื่อสารนิพนธ์ ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบ
อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน นางสาววรรณศิริ ไชยชนะ
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา 2560

บทคัดย่อ

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

ผลวิจัยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ได้แสดงทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของบริษัทฯ 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 เปิดโอกาสให้ซักถามอย่างเต็มที่ แต่วิธีการนำเสนอยังไม่น่าดึงดูดใจ 3) ประเด็นด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ให้ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาเกี่ยวกับเวลา ว่า ระยะเวลาเกี่ยวกับเนื้อหาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม 4) ประเด็นด้านสถานที่ในการฝึกอบรม ให้ความเห็นออกเป็น 2 ด้าน คือ (1) ด้านขนาดห้อง มีความเห็นว่า เอื้อต่อการฝึกอบรม และเพียงพอต่อการฝึกอบรม และ (2) ด้านสภาพแวดล้อม มีความเห็นว่า เหมาะสมต่อการฝึกอบรมและเป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง 5) ประเด็นด้านสื่อ โสต

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

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

Minor Thesis Title Attitude towards Training Program : A Case Study of Operational Staff of Marine Safety Equipment Inspection Company in Songkhla

Author Ms.Wansiri Chaichana

Major Program Business Administration

Academic Year 2017

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.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาจาก ดร.กฤษกานต์ เมเวส อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ณติกา ไชยานุพงศ์ และ อาจารย์กาญจนาด จงภักดี คณะกรรมการร่วมสอบสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ในการให้คำแนะนำปรึกษา แนะนำแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ขอขอบคุณ คณาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ และอาจารย์พิเศษทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ อย่างเต็มความสามารถให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณนักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจทุกท่านที่คอยให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมทั้งเจ้าของหนังสือ รายงานทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์ที่ผู้วิจัยใช้อ้างอิง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำสารนิพนธ์ให้มีความถูกต้องและทำให้นื่องานมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณกรรมการผู้จัดการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ที่ให้การสนับสนุนในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และพนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ รวมถึงผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณบิดา มารดา ครอบครัว และสามี ที่คอยให้การสนับสนุนและให้กำลังใจมาโดยตลอด รวมถึงผู้มีส่วนร่วมที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่กรุณาให้กำลังใจจนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

วรรณศิริ ไชยชนะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
รายการตาราง	(9)
รายการภาพประกอบ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ความเป็นมาของปัญหา	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
1.4 คำถามในการวิจัย	8
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.6 ขอบเขตของการวิจัย	9
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 หลักการแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	11
2.2 หลักการแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	28
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
2.4 กรอบแนวคิด	49
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	50
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	50
3.2 รูปแบบการวิจัย	51
3.3 การสร้างรูปแบบคำถามในงานวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ	53
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	54
3.6 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล: คำถามงานวิจัยข้อที่ 1	61
บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล: คำถามงานวิจัยข้อที่ 2	88
บทที่ 6 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	103
6.1 สรุปผลการศึกษา	103
6.2 อภิปรายผลการศึกษา	113
6.3 ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	123
ประวัติผู้เขียน	127

รายการตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	แสดงข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่าง	51
4.1	ทัศนคติด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	62
4.2	ทัศนคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม	69
4.3	ทัศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม	75
4.4	ทัศนคติด้านสถานที่ในฝึกอบรม	77
4.5	ทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	81
6.1	สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	104
6.2	สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม	106
6.3	สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม	108
6.4	สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรม	109
6.5	สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	110

รายการภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1.1	ผังองค์กรบริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล	5
1.2	กราฟแสดงผลคะแนนการประเมินการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ	7
2.1	โมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model)	16
2.2	แผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ	17
2.3	กรอบแนวคิดในการศึกษา ทัศนคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง	49
3.1	ตัวอย่างวิธีวิเคราะห์ข้อมูล โดยการให้รหัสข้อมูล (Coding) และจัดหมวดหมู่จากการสัมภาษณ์เชิงลึก	57
3.2	ตัวอย่างวิธีวิเคราะห์ข้อมูล โดยการให้รหัสข้อมูล (Coding) และจัดหมวดหมู่จากการสนทนากลุ่ม	59

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นนั้น ทำให้ผู้ดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่ไม่มีวันหยุดนิ่ง และจะต้องปรับตัวไปตามสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้ธุรกิจของตนเองอยู่รอดและก้าวต่อไปได้ในอนาคตนั้น จะต้องมีการจัดระบบงานที่ดี โดยใช้วิทยาการหรือความรู้ใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาองค์กร เปลี่ยนแปลงและควบคุมระบบการทำงาน โดยเน้นในเรื่องของคุณภาพและการให้บริการ อีกทั้งสิ่งที่จะต้องคำนึงและให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่จะนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จหรือชี้อนาคตของธุรกิจได้นั้นก็คือ “บุคลากร” โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคิด เกิดทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างผลกำไรสูงสุดให้แก่ธุรกิจ (สุฎารักษ์ รัตนะวรรณ, 2547)

ซึ่งในบรรดาปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปไม่ว่าจะเป็น เงิน คน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการ สิ่งที่ผู้บริหารมีความเห็นพ้องต้องกันที่มีความสำคัญมากที่สุดนั้นก็คือ “คน หรือทรัพยากรมนุษย์” ซึ่งหากเมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรด้านอื่น ๆ ก็จะได้เห็นว่า ทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญและทรงคุณค่าเหนือกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ทั้งหมด กล่าวได้ว่า ทรัพยากรอื่นนั้นเมื่อใช้ไปแล้วย่อมที่จะสึกหรอ มีการเสื่อมสภาพหรือหมดไป แต่ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรนั้นสามารถนำกลับมาใช้ได้ใหม่อยู่เสมอ และสามารถพัฒนาได้ รวมถึงจะยังมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอีก ทั้งนี้เป็นเพราะว่า คนหรือทรัพยากรมนุษย์นั้น จะมีการสะสมความรู้ความเข้าใจ ความสามารถ ประสบการณ์และทักษะที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานหรือพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นไปได้ และที่สำคัญก็คือ สามารถบันดาการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้ ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว เกิดความเจริญก้าวหน้าหรือถดถอย

หลังได้ ดังนั้น องค์กรหรือหน่วยงานที่จะมุ่งหวังความสำเร็จนั้นจึงได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์และวิธีการที่จะพัฒนาองค์กร หรือหน่วยงานเป็นอย่างมาก เพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กร มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากที่สุด (ศรีรัตน์ เทียงถาวร, 2545)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานและการดำรงคงอยู่ขององค์กรนั้น จะต้องเน้นการพัฒนาซึ่งเป็นการลงทุนที่คาดหวังถึงความสำเร็จในอนาคต โดยจะครอบคลุมทั้งในด้านของการพัฒนาทักษะที่เหมาะสม การธำรงรักษาระดับความรู้ความสามารถ การปรับเปลี่ยนทัศนคติพฤติกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะงานและลักษณะวัฒนธรรม ซึ่งถ้าหากองค์กรประสบปัญหาที่มีบุคคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแล้ว ปัญหาดังกล่าวสามารถแก้ไขได้โดยการพัฒนาบุคลากรในองค์กร

แต่การที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ในองค์กรให้ไปสู่แนวทางที่ต้องการได้นั้น จะต้องอาศัยปัจจัยและกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันหลายอย่างเข้ามาสนับสนุน และจะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่อง และครบวงจรด้วย ซึ่งกลวิธีในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคคลในองค์กร (ให้ไปสู่แนวทางที่ต้องการ) ที่ได้ผล และเป็นที่ยอมรับกันมากอย่างหนึ่ง คือ “การฝึกอบรม” (ชาญ สวัสดิ์สาตี, 2544)

การฝึกอบรมนั้นสามารถจัดให้แก่บุคลากรได้ทุกระดับไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน ผู้ช่วยหัวหน้างานตลอดจนพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและยกมาตรฐานการปฏิบัติงานรวมถึงเป็นการสร้างความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร ซึ่งพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรจะให้ความสนใจ ตั้งใจและเห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรนั้นย่อมเป็นทำให้เกิดค่าใช้จ่ายทั้งในเรื่องของเงินและเรื่องเป็นเวลา ซึ่งถือได้ว่าเป็นการลงทุนที่ต้องหวังผลกำไร ซึ่งกำไรที่ทางองค์กรต้องการจะได้รับจากการลงทุนในการฝึกอบรมนั้นก็คือ ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการตอบสนองความถึงพอใจของลูกค้าอันสูงสุดนั่นเอง (วรรณ กิติโรจน์พันธ์, 2548)

ซึ่งหลาย ๆ องค์กรอาจจะประสบกับปัญหาเรื่องการพัฒนาบุคลากร เช่น การจัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมที่เหมาะสมให้แก่พนักงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่งาน เพื่อที่จะสามารถ

ตอบสนองพันธกิจขององค์กรได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด แต่เนื่องจากขาดการวางแผนในการสร้างแบบแผนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องหรือไม่มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรไว้ เมื่อเวลาล่วงเลยผ่านไป บุคลากรก็จะเป็นภาระขององค์กร หรือกล่าวได้ว่า บุคลากรไม่สามารถที่จะดึงศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ออกมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด หรือเพื่อให้เกิดผลกำไรด้านต่าง ๆ ดังนั้นจึงจำเป็นเป็นอย่างมากที่จะต้องจัดให้มีการวางแผนฝึกอบรมเพื่อที่จะพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องตลอดอายุงานตามสายความก้าวหน้าในอาชีพ (ประกาศิต หงส์เจริญ, 2551)

นอกจากนี้ยังมีอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญมากที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่อการฝึกอบรม นั่นก็คือ ทักษะที่มีต่อการฝึกอบรม เนื่องจากทักษะนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลให้การฝึกอบรมภายในองค์กรนั้นได้รับความร่วมมืออย่างเต็มที่ และสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื่องจากว่ามนุษย์มีพื้นฐานที่ตอบสนองความต้องการของตนเองเป็นหลักอยู่แล้ว ดังนั้นหากว่าผู้จัดฝึกอบรมได้ศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการฝึกอบรมนั้นก่อนทำการจัดฝึกอบรมย่อมที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อทำการฝึกอบรม รวมถึงเป็นแนวทางในการพัฒนาส่วนที่ยังไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น การศึกษาทัศนคติก็เท่ากับเป็นการสะท้อนกลับให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมในองค์กรและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น (ณัฐจิรี แผ่กลิ่น, 2547)

จากความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนี้ การฝึกอบรมก็เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า โดยการมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ในการปฏิบัติงาน รวมถึงเพื่อให้มีทัศนคติ (Attitude) ที่ดีทั้งต่องาน ต่อผู้บริหาร และต่อองค์กร ตลอดจนให้เกิดทักษะ (Skill) และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ก็เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมถึงเพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรไว้รองรับความเจริญเติบโตและขยายอย่างรวดเร็วในองค์กร หรือเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสภาพปัญหาอันอาจเกิดขึ้น หรือมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา (โรมณี นิสะณี, 2555)

ทั้งนี้หากกล่าวถึงการฝึกอบรมของบริษัทฯ นั้น ถือได้ว่ามีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องการฝึกอบรมเป็นประจำทุกปี เนื่องจากบริษัทฯ เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับ ให้ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล และออกใบรับรอง (Certificate) ให้กับเรือและแท่นขุดเจาะน้ำมัน หรือบริษัทที่ทำงานนอกชายฝั่ง ซึ่งกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ถูกกำหนดขึ้นโดย IMO โดยบริษัทฯ ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับนั้น จะต้องถือปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตามกฎระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงไป โดยในการฝึกอบรมแต่ละครั้งก็จะมีเพิ่มเติมในส่วนของการเปลี่ยนแปลงนี้ไปด้วยเพื่อให้พนักงานได้ถือปฏิบัติตามได้ถูกต้อง และเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับผู้ใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยนั้นในยามที่เกิดเหตุฉุกเฉินที่จะต้องเอาชีวิตรอดในทะเล

1.2 ความเป็นมาของปัญหา

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือก บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการด้านการให้บริการตรวจสอบ ติดตั้ง จำหน่าย ระบบ/อุปกรณ์ดับเพลิง และอุปกรณ์ช่วยชีวิตให้กับเรือและแท่นขุดเจาะแบบครบวงจร (One stop service for maritime safety) ทางด้านระบบ/อุปกรณ์ดับเพลิง (Fire fighting system / equipment) และอุปกรณ์ช่วยชีวิต (Life saving appliance)

ซึ่งบริษัทฯ เป็น “องค์กรที่ได้รับการยอมรับ (Recognized Organization)” หรือหมายความว่า เป็นองค์กรที่กรมเจ้าท่ายอมรับเพื่อให้ดำเนินการตรวจเรือและออกใบสำคัญรับรองตามข้อบังคับตามอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยความปลอดภัยแห่งชีวิตในทะเล (The International Convention for the Safety of Life at Sea) ซึ่งเป็นสนธิสัญญาด้านความปลอดภัยทางทะเลสากลจากองค์การทางทะเลระหว่างประเทศ (International Maritime Organization – IMO) ว่าด้วยการกำกับดูแลความปลอดภัยของชีวิตในทะเล รวมถึงพิธีสารที่เกี่ยวข้อง และกฎข้อบังคับสำหรับการตรวจเรือที่ว่าด้วยองค์กรที่ได้รับการยอมรับซึ่งผ่านหลักเกณฑ์และการตรวจประเมินจากสำนักมาตรฐานเรือ กรมเจ้าท่า

วิสัยทัศน์ของบริษัท “ To be the world class maritime safety and pollution service provider ”

ดังนี้

พันธกิจของบริษัท คือ “ GLOBAL ” ซึ่งสามารถแตกความหมายของแต่ละตัวได้

Giving the best products, services and support

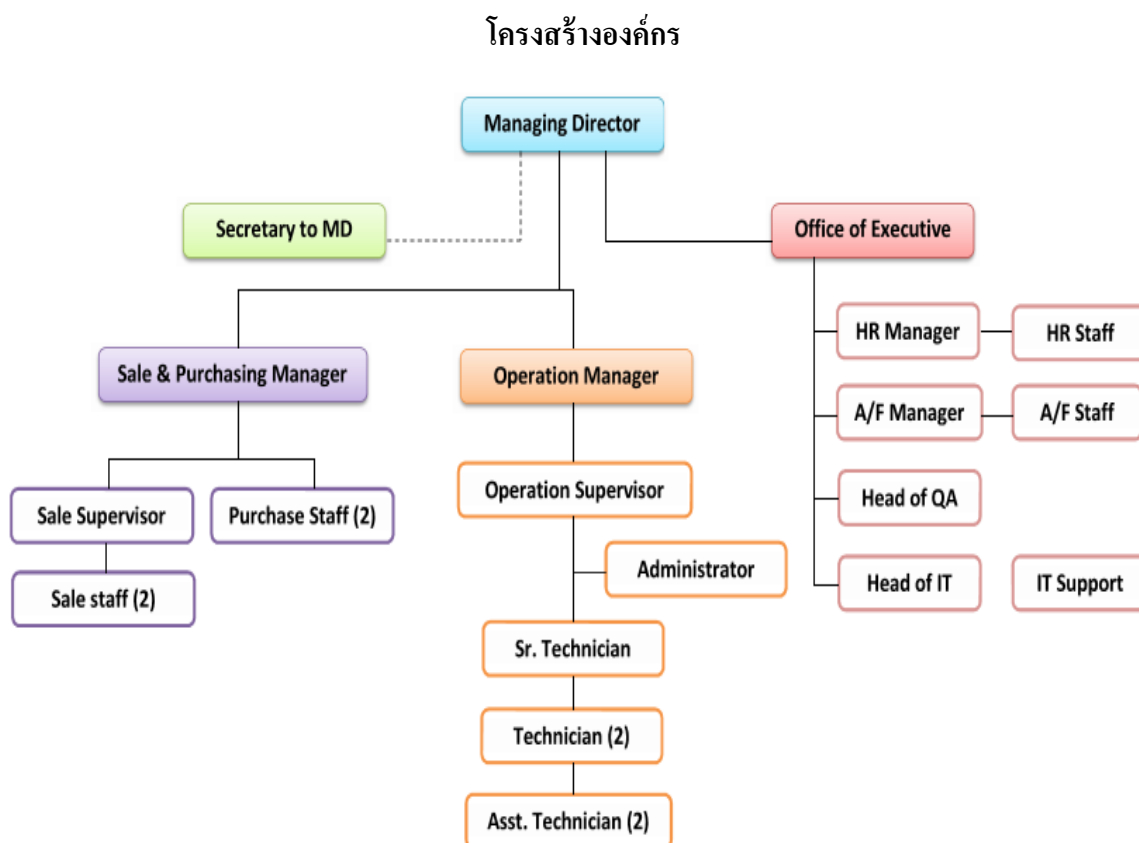
Listening to customer need and requirements

Observing statutory and regulatory requirements

Being reliable and efficient

Acquiring up-to-date skills and technology

Lowering cost



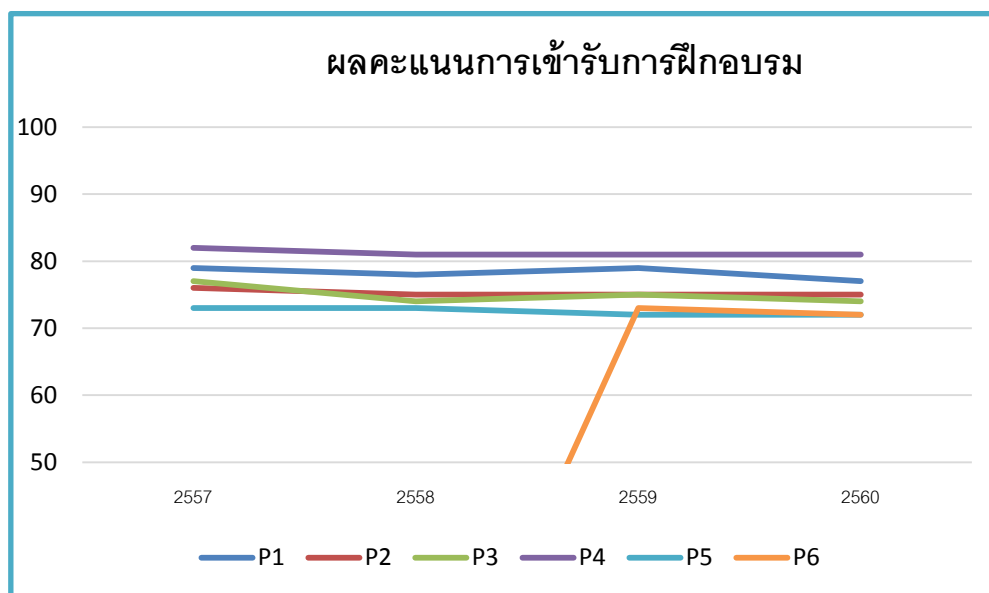
ภาพที่ 1.1 ผังองค์กรบริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล

บริษัทฯ มีผู้บริหารและพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 23 ท่าน แบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ ฝ่ายขายและจัดซื้อ มีพนักงานจำนวน 6 ท่าน ฝ่ายปฏิบัติการ มีพนักงานจำนวน 8 ท่าน ฝ่ายบริหารสำนักงาน จำนวน 7 ท่าน เลขานุการจำนวน 1 ท่าน และผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ 1 ท่าน หากพูดในแง่ของการฝึกอบรมนั้น ทางบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม

เป็นอย่างมาก และได้จัดให้มีการฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมของบริษัทเป็นประจำทุก ๆ ปี ใน
 ทุกๆ ส่วนงานแตกต่างกันออกไปตามความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับการทำงานแต่ละส่วน

ในส่วนของฝ่ายปฏิบัติการนั้น การฝึกอบรมจะเป็นการฝึกแบบ In house
 training และ On the job training ตาม Work Instruction (WI) ของบริษัท ซึ่งจะต้องทำการ Refresh
 ทุก ๆ ปี โดยเป็นทั้งการฝึกอบรมด้านการให้ความรู้และลงมือทดสอบปฏิบัติไปในคราวเดียวกัน
 เพิ่มเติมและเน้นย้ำเกี่ยวกับข้อบังคับตามอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยความปลอดภัยแห่งชีวิต
 ในทะเล (The International Convention for the Safety of Life at Sea) ซึ่งเป็นสนธิสัญญาด้านความ
 ปลอดภัยทางทะเลสากลจากองค์การทางทะเลระหว่างประเทศ (International Maritime
 Organization – IMO) ว่าด้วยการกำกับดูแลความปลอดภัยของชีวิตในทะเล ที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้
 องค์กรที่ได้รับการยอมรับ (Recognized Organization) ปฏิบัติตาม ซึ่งผู้เข้าฝึกอบรมควรจะให้
 ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งและสนใจเกี่ยวกับการเข้าอบรมอย่างเต็มที่ เนื่องจากเป็นฝ่ายที่จะต้องให้การ
 ตรวจสอบ ติดตั้ง ระบบและอุปกรณ์ดับเพลิง (Fire fighting system and appliance) และอุปกรณ์
 ช่วยชีวิต (Life-saving appliance) ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวดสำหรับผู้ที่ทำงานในทะเลไม่ว่าจะ
 เป็นลูกเรือหรือผู้โดยสารที่จะต้องใช้นายมุกเงินเพื่อความอยู่รอดปลอดภัยระหว่างการทำงาน
 นอกชายฝั่ง

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำงานอยู่ในฝ่ายปฏิบัติการตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัท มาจนถึง ณ ปัจจุบัน
 โดยได้มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมในแต่ละครั้งด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยพบว่าพนักงานบางส่วนไม่
 ค่อยจะให้ความสนใจและตั้งใจในการฝึกอบรมกันมากนัก เนื่องจากผู้เข้าอบรมอาจจะเห็นว่าเป็น
 การฝึกอบรมเรื่องเดิม ซ้ำ ๆ ไม่มีสิ่งดึงดูดใจ ซึ่งอาจจะทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อ หรือไม่ค่อยมีความ
 สนใจเท่าที่ควร ซึ่งจะเห็นได้จากสังเกตพฤติกรรมและการประเมินว่าความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม
 แต่ละครั้งไม่มีการพัฒนาขึ้นเลย ถึงแม้จะทำการฝึกอบรมเรื่องเดิมเป็นประจำทุก ๆ ปีก็ตาม ดังแสดง
 ให้เห็นถึงผลคะแนนการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการในแต่ละท่านดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.2 กราฟแสดงผลคะแนนการประเมินการเข้ารับการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

อีกทั้งที่ผ่านมายังไม่เคยได้ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมของบริษัทฯ มาก่อนเลย ว่าพนักงานมีทัศนคติอย่างไร ทั้งความรู้ ความเข้าใจ, ความรู้สึก และพฤติกรรมต่อการจัดการฝึกอบรม จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ผ่านการฝึกอบรมมาก่อนแล้วนั้นไม่มีความกระตือรือร้น ไม่ค่อยให้ความสำคัญ เพิกเฉย หรือเบื่อหน่ายกับการฝึกอบรมที่บริษัทฯ ได้จัดขึ้นในปีต่อ ๆ มา ซึ่งผู้วิจัยคิดว่านี่ก็เป็นสาเหตุหลัก ๆ สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีการพัฒนาขึ้นเลย ถึงแม้จะทำการฝึกอบรมเรื่องเดิมเป็นประจำทุกปี ซึ่งถ้าหากผู้จัดฝึกอบรมได้ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานที่เข้าร่วมฝึกอบรมก่อน ก็จะทำให้ทราบถึงปัญหา หาแนวทางในการแก้ปัญหาและพัฒนาในส่วนที่ผู้เข้าฝึกอบรมยังไม่ยอมรับ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดฝึกอบรมต่อไป

ทั้งนี้ ที่ผ่านมามีนักวิจัยหลากหลายท่านได้ทำการศึกษาถึงทัศนคติต่อการฝึกอบรมมาแล้ว อาทิเช่น สุฎฐารักษ์ รตนวรรณ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท สุขภัณฑ์ เซ็นเตอร์ กรู๊ป จำกัด ต่อการฝึกอบรม, วรรณวิมล คงภีบาล (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคาร มหานคร จำกัด (มหาชน), วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรสอนงานกับการถ่าย

โยงความรู้ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม, ศิริพร พงษ์บริบูรณ์ (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการฝึกอบรมบุคลากร กรณีศึกษา บริษัทเคมเลอร์โครสเตอร์ (ประเทศไทย) เป็นต้น ซึ่งนักวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้น ได้ทำการศึกษาวิจัยด้วยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติของพนักงานต่อการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ แตกต่างกันไป

จากข้อมูลทั้งหมดข้างต้นซึ่งเกี่ยวกับความสำคัญของการฝึกอบรม รวมถึงความสำคัญของปัญหาที่มีต่อการฝึกอบรมนั้น จึงเป็นที่มาของหัวข้องานวิจัยของผู้วิจัยในครั้งนี้ โดยทำการศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่เข้ารับการฝึกอบรมของบริษัทฯ ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ลึกมากขึ้น เพื่อทราบถึงทัศนคติต่อการฝึกอบรม หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและดำเนินการพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการจัดการฝึกอบรมในลำดับต่อไป

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติต่อการเข้ารับการฝึกอบรมจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ผ่านการอบรม
2. เพื่อออกแบบรูปแบบของการจัดฝึกอบรมให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.4 คำถามในการวิจัย

1. ทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการฝึกอบรมของบริษัทเป็นอย่างไรบ้าง
2. รูปแบบการฝึกอบรมแบบใดที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานผู้เข้ารับการอบรม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ด้านองค์กร

1. ผลของการศึกษาทำให้ทราบถึงทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานต่อการฝึกอบรม และความต้องการอื่น ๆ นอกเหนือจากแผนการฝึกอบรมของบริษัท
2. เพื่อปรับปรุงแผนการจัดการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ทำให้พนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อองค์กร
4. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์ปรับปรุงและวางแผนการฝึกอบรมแบบใหม่ได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

ด้านพนักงาน

1. พนักงานให้ความร่วมมือในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่
2. พนักงานมีความสนใจ และกระตือรือร้นต่อการเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิผลมากขึ้น
3. ทำให้พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรม

1.6 ขอบเขตของการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่อง ทัศนคติที่มีต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกกรายบุคคลและแบบการสนทนากลุ่ม

1.6.2 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

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

1.6.3 ขอบเขตด้านเวลา

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

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 บริษัทฯ หมายถึง บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

1.7.2 องค์กรที่ได้รับการยอมรับ หมายถึง องค์กรที่กรมเจ้าท่ายอมรับเพื่อให้ดำเนินการตรวจเรือและออกไปสำคัญรับรอง ตามข้อบังคับตามอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยความปลอดภัยแห่งชีวิตในทะเล

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา มุ่งเพื่อศึกษาทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 หลักการแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.2 หลักการแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิด

2.1 หลักการแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ เป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่อการฝึกอบรม หากผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อหลักสูตรการฝึกอบรมและผู้ฝึกอบรมแล้ว ย่อมส่งผลให้การจัดฝึกอบรมนั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของทัศนคติไว้คล้ายตามกัน ดังต่อไปนี้

วรินทร์ จิตยานุรักษ์ (2546) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับบุคคล สัตว์ หรือว่าสิ่งของ รวมไปถึงจนถึงสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งมีแนวโน้มในการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมไปในทิศทางด้านบวก หรือด้านลบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ พรพรรณ ประมงกิจ (2547) ที่ได้ให้ความหมายของ ทักษณคดี หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่แสดงออกซึ่ง พฤติกรรมของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีต ซึ่งจะแสดง พฤติกรรมออกมาโดยการถอนออกไปหรือการเข้าหา

ในขณะที่ อัจฉราพร พัฒนพงศ์ (2550) ได้ให้ความหมายของ ทักษณคดี ว่าหมายถึง ผลของความรู้สึกทางจิตใจ ที่แสดงออกมาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นต่อบุคคล สัตว์ สิ่งของ หรือ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกมาให้เห็นจากคำพูด การกระทำหรือพฤติกรรมที่สะท้อนหรือ แสดงออกมาต่อสิ่งเรานั้น ๆ

ส่วน สุฎฐารักษ์ รตนะวราธรณ์ (2547) ได้ให้ความหมายของ ทักษณคดี ว่าหมายถึง “ความเห็น ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือท่าทีความโน้มเอียงของบุคคลซึ่งมีต่อบุคคล สิ่งเร้าต่างๆ หรือสถานการณ์แวดล้อม ในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้” (หน้า 9)

ในทรรศนะของ นางลักษณะ ทัดแก้ว (2552) ได้กล่าวถึง ทักษณคดีไว้ว่า ทักษณคดี หมายถึง “ความคิดเห็นหรือว่าความเชื่อถือ ซึ่งได้สะท้อนให้เห็นถึงความโน้มเอียงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นผลจากการเรียนรู้จาก ประสบการณ์ในอดีตหรือสิ่งแวดล้อมรอบข้าง” (หน้า 18)

Anastasi (1969, อ้างถึงใน วรินทร์ จิตยานุรักษ์ 2546 : 34) กล่าวว่า ทักษณคดี หมายถึง “ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่กำหนดไว้โดยเฉพาะเจาะจง ในทางชอบ หรือไม่ชอบ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา สถาบันต่าง ๆ หรือขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น โดยที่ ทักษณคดี นั้นเราไม่สามารถที่จะสังเกตได้โดยตรง แต่สามารถอ้างอิงจากสิ่งที่แสดงออกมาทางภาษาและ ไม่ใช่ภาษาจากพฤติกรรมภายนอกได้”

ส่วน Thurstone (1997, อ้างถึงใน สิทธิชัย ม่วงทอง, 2551 : 15) ได้ให้ความหมาย ว่า “ทักษะคดี เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์ต่อความรู้สึก ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางอย่าง ที่

แสดงออกมาเป็นคำพูดหรือความคิดเห็น และความคิดเห็นนั้นเป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้นความคิดเห็นของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เราสามารถที่จะนำมาทำการวัดทัศนคติได้”

ในส่วนของ แอสเชล (1998, อ้างถึงใน นงลักษณ์ ทัดแก้ว, 2552 : 17) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า “เป็นความโน้มเอียงอันเกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างสม่ำเสมอ ในลักษณะเห็นดีเห็นชอบหรือไม่ชอบ”

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นต่อบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของ ซึ่งทัศนคตินี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ในอดีตทั้งที่ประทับใจและไม่ประทับใจซึ่งเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ จนทำให้เกิดทัศนคติที่ฝังใจที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับสิ่ง ๆ นั้น โดยอาจกล่าวได้ว่าทัศนคติของบุคคลเป็นการแสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมในทางบวกและทางลบนั่นเอง

ความสำคัญของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่คาบเกี่ยวและมีความสัมพันธ์กันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อของบุคคล กับแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมตอบโต้ออกไปในทางใดทางหนึ่งทั้งทางบวกหรือทางลบต่อเป้าหมายทัศนคตินั้น ความสำคัญของทัศนคติสรุปได้ดังนี้ (คมสัน ผดุง, 2547 อ้างถึงใน อัจฉราพร พัฒนพงศ์, 2550 : 12)

1. ทัศนคติเป็นฐานของปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลต่อบุคคล และหรือต่อสังคม ซึ่งเมื่อบุคคลได้มีการติดต่อกับคนอื่นแล้วนั้นก็ทำให้เขาได้เรียนรู้ถึงทัศนคติของผู้ที่เขาคิดต่ออยู่ด้วยนั้น ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างไปจากทัศนคติของตนเองหรือไม่อย่างไร ซึ่งการประเมินทัศนคติระหว่างกัน ในลักษณะแบบนี้ก็จะจะเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดปฏิสัมพันธ์ในอนาคต หรือระหว่างบุคคลกับสังคมได้ด้วย

2. ทัศนคติเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์สังคมได้ เช่น ในองค์กรหรือบริษัทที่มีการสำรวจทัศนคติของพนักงานต่อความพอใจในงาน ว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถนำผลที่ได้ใช้เป็นข้อมูลในการพยากรณ์การขาดงานและการเข้าออกได้ รวมถึงสามารถบ่งบอกถึงการสนับสนุนต่อนโยบายขององค์กรได้ด้วย อีกตัวอย่างหากพูดถึงช่วงเวลาการเลือกตั้งต่างๆ ก็จะมีการสำรวจ

ทัศนคติของผู้มีสิทธิ์มีเสียงเลือกตั้งก่อนว่าเป็นอย่างไร ไปในแนวทางไหน ซึ่งการสำรวจนี้ช่วยให้สามารถพยากรณ์ผลการเลือกตั้งในอนาคตได้

องค์ประกอบของทัศนคติ

จากความหมายของทัศนคตินั้นบ่งบอกให้ทราบถึงองค์ประกอบของทัศนคติต่าง ๆ หลายองค์ประกอบด้วยกัน ซึ่งผู้วิจัยหลาย ๆ ท่าน ได้แยกองค์ประกอบของทัศนคติ ไว้ดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นเรื่องของความเชื่อ (Belief) การรับรู้ (Perception) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งทั้งในทางบวกและทางลบ

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก และค่านิยมส่วนตัว ที่มีความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลในทางใดทางหนึ่งทีก่อให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้น ๆ เช่น ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นเรื่องของความพร้อมหรือแนวโน้มของบุคคลซึ่งจะแสดงออกมาว่าพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือหรือเกิดการต่อต้านในทางใดทางหนึ่งต่อสิ่งนั้น ๆ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Rosenberg and Hovland, 1960 อ้างถึงใน สุภรักษ์ รัตนะวรรณ, 2547 : 9)

ซึ่งมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับองค์ประกอบทัศนคติ ของ Gibson (2003, อ้างถึงใน คลชนก นะเสื่อ และ ปรีชา นิติวรเวช 2554 : 13) ที่กล่าวว่า “บุคคลเราจะมีทัศนคติเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกอันใดอันหนึ่งอยู่แล้ว และเป็นส่วนยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของเรา โดยที่องค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรืออาจจะกล่าวได้ว่า หากองค์ประกอบหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปอีกองค์ประกอบก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งทัศนคติมี 3 องค์ประกอบมีดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านของอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติ คือ การได้รับเรียนรู้หรือการถ่ายทอดการเรียนรู้จากครู พ่อ แม่ หรือบุคคลรอบข้าง

2. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านของความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะประกอบไปด้วยการเรียนรู้ ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการ

คิด ซึ่งเป็นการใช้เหตุผล และตรรกะ โดยองค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจ ก็คือ ความเชื่อที่ถูกประเมินไว้แล้วหรือความเชื่อที่เกิดจากการประเมินผลโดยเกิดจากการประเมินของตัวเอง ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และจะแสดงออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ

3. พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านพฤติกรรมของทัศนคติจะหมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของบุคคลที่จะแสดงหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในทิศทางใดทางหนึ่ง เช่น จะเป็นมิตรกับผู้ที่ให้ความอบอุ่น และจะก้าวร้าวกับผู้ที่เป็ศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัด หรือประเมินออกมาได้จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ”

ทางด้านของ บารุง เกิดดี (2535) ได้บอกถึงองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 องค์ประกอบเช่นกัน ซึ่งมีความคล้ายตามกัน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านพุทธิปัญญา ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มนุษย์ใช้ในการคิด การตอบสนองบุคคล รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ตนเองได้รับ โดยมีผลทำให้เกิดทัศนคติและสามารถที่จะบอกได้ว่าสนใจ หรือไม่สนใจ ชอบ หรือไม่ชอบ ต่อสิ่งนั้น ๆ

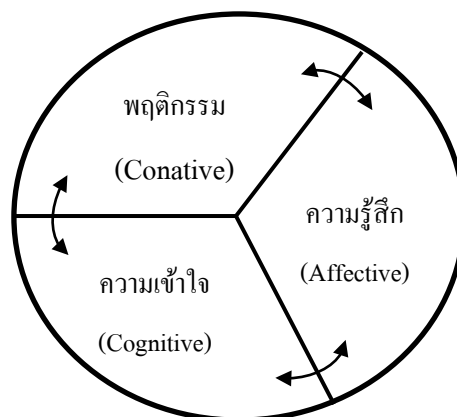
2. องค์ประกอบด้านท่าที-ความรู้สึก เป็นลักษณะทางด้านอารมณ์ของบุคคลที่มีความคล้ายตามความคิด ซึ่งหากบุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะมีความรู้สึกต่อสิ่ง ๆ นั้น โดยทัศนคติจะแสดงออกในรูปของความชอบ หรือไม่ชอบ พอใจ หรือไม่พอใจ

3. องค์ประกอบด้านการปฏิบัติ คือความพร้อมที่จะกระทำ โดยเป็นผลเนื่องมาจากความคิดและความรู้สึกที่ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ

โมเดลโครงสร้างทัศนคติ (Structural model of attitudes)

โมเดล โครงสร้างทัศนคติ เป็นการทำความเข้าใจระหว่างความสัมพันธ์ของทัศนคติและพฤติกรรม โดยนักจิตวิทยาได้สร้างโมเดลเพื่อที่จะศึกษาถึงโครงสร้างของทัศนคติ โดยการกำหนดส่วนประกอบของทัศนคติเพื่อที่จะอธิบายพฤติกรรมที่คาดคะเนและสำรวจโมเดลทัศนคติที่สำคัญ โดยแต่ละโมเดลทัศนคตินั้นจะมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับส่วนประกอบของ

ทัศนคติและวิธีการ ซึ่งส่วนต่าง ๆ เหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งชิฟแมน และการ์นุก (Schiffman & Kanuk, 2007 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ อมรประเสริฐชัย, 2555 : 12) ได้กล่าวกล่าวเกี่ยวกับ โมเดลองค์ประกอบของทัศนคติไว้ว่าประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกัน คือ ส่วนความเข้าใจ (Cognitive) ส่วนความรู้สึก (Affective) และส่วนของพฤติกรรม (Conative) ดังภาพประกอบที่ 2.1



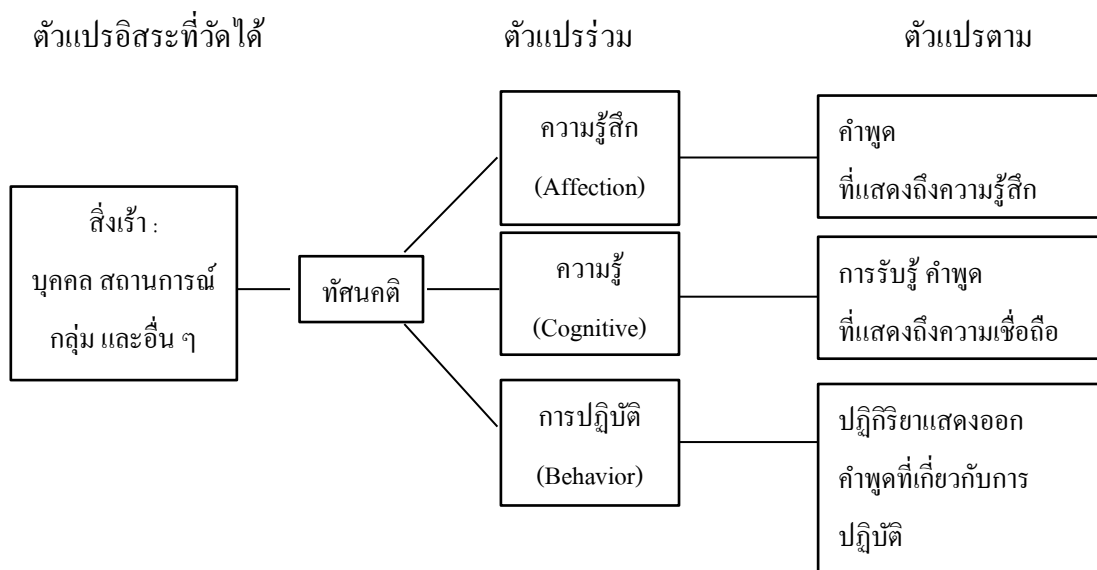
ภาพประกอบที่ 2.1 โมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model) ที่มา : Schiffman & Kanuk. (2007)

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ส่วน ที่แสดงถึง ความรู้สึก (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีความคิด หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้ และการรับรู้ที่ได้จาก การผสมผสานกับประสบการณ์ โดยตรงต่อทัศนคติ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้นี้ และผลกระทบต่อกรรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งหมายถึง สภาพด้านจิตใจ สะท้อนความรู้สึกเฉพาะอย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งก็คือการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง คุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ส่วนซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีความคิดต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ส่วนของอารมณ์และ ความรู้สึก มีการประเมินผลเบื้องต้นโดยธรรมชาติ ซึ่งมีการค้นพบ โดยการวิจัยผู้บริโภค ซึ่งประเมิน ทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการให้คะแนนความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior หรือ Doing) หมายถึง ส่วนที่สะท้อนให้เห็นถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มของผู้บริโภคที่จะเกิดหรือมีพฤติกรรมด้วยวิธีหรือทางใดทางหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงความตั้งใจที่จะซื้อ (Intention to buy) จากความหมายนี้ส่วนของพฤติกรรมจะรวมถึงพฤติกรรมความตั้งใจซื้อที่เกิดขึ้นของผู้บริโภคด้วยคะแนนความตั้งใจของผู้ซื้อ ซึ่งสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินถึงความน่าจะเป็นของการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคหรือพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด (Schiffman & Kanuk, 2007 อ้างถึงใน นงลักษณ์ ทัดแก้ว, 2552 : 18-19)

ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนภูมิองค์ประกอบของ Triandis (1971 อ้างถึงใน พรพรรณ ประมวณ 2547 : 15) ที่ได้แสดงไว้ ดังภาพที่ 2.2



ภาพประกอบที่ 2.2 แผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ

ลักษณะทั่วไปของทัศนคติ

ลักษณะทั่วไปของทัศนคติที่สำคัญ ๆ นั้น ได้มีผู้วิจัยแยกไว้ หลัก ๆ ดังต่อไปนี้

ไพบุลย์ อินทรวินา (2539, อ้างถึงใน สิทธิชัย ม่วงทอง, 2551 : 16-17) ได้แยกลักษณะของทัศนคติไว้ ดังนี้

1. ทักษะคิดไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้น
2. ทักษะคิดเป็นสภาพของจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของบุคคลนั้น ๆ เป็นอันมาก เพราะถือเป็นส่วนประกอบที่กำหนดแนวทางไว้ว่า บุคคลนั้น ๆ จะมีที่ท่าต่อใดสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นในลักษณะอันจำกัดหากถ้าบุคคลประสบกับสิ่งนั้นแล้ว
3. ทักษะคิดเป็นสภาพของจิตใจที่มีความถาวรพอสมควร เนื่องมาจากแต่ละคนได้รับความรู้ ได้ผ่านการเรียนรู้มากมาย รวมถึงได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้สิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ก็อาจจะทำให้ทักษะคิดเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ โดยสิ่งแวดล้อมนั้นจะมีอิทธิพลหรือส่งผลต่อทักษะคิด

ลักษณะของทักษะคิด 4 ประการของ นิตยา สุวรรณะชญ (2520 อ้างถึงใน สุฎาภิรักษ์ รตนะวรรณ, 2547 : 9 -10) ได้กล่าวไว้ดังนี้คือ

1. ทักษะคิด เป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมตอบโต้ (Predisposition to Respond) ต่อสถานการณ์ เหตุการณ์หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะเจาะจง หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง
2. ทักษะคิดจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงระยะเวลา (Persistent over time) คือจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ยาก หรือมีความมั่นคงถาวรพอสมควร แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หรือไม่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทักษะคิดนั้นจะเป็นตัวแปรที่จะนำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมกับความรู้อีกด้วย โดยจะแสดงออกมาเป็นคำพูดหรือการแสดงความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่กำลังประสบอยู่นั้น
3. ทักษะคิด มีคุณสมบัติในการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมจริง รวมถึงเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลประเมินและเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

โดยผู้วิจัยอีกหลายท่าน คือ Doob (1947), Chein (1948), Hovland & etal (1953), Sherif & Sherif (1956), Shaw & Wright (1996), Krecch & etal. (1962), McDavid & Harari (1969) อ้างถึงใน ศิริรัตน์ อมรประเสริฐชัย, 2555 : 15) ได้รวบรวมลักษณะที่สำคัญของทักษะคิดไว้ดังนี้

1. ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากการสะสมประสบการณ์ของแต่ละบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด
2. ทักษะคิดมีคุณลักษณะของการประเมิน (Evaluative nature) ทักษะคิดเกิดจากการประเมินของความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลนั้นๆมีอยู่ เกี่ยวกับบุคคลอื่น สิ่งของ หรือเหตุการณ์ ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง
3. ทักษะคิดมีคุณภาพและความเข้ม (Quality and Intensity) ทักษะคิดจะเป็นสิ่งที่บอกให้เห็นถึงความแตกต่างของทักษะคิดของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นต่อบุคคลอื่น สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยคุณภาพของทักษะคิดนั้นเป็นสิ่งที่ได้มาจากการประเมิน คือ ทักษะคิดของบุคคลเมื่อประเมินแล้วจะออกมาในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งนั้น ๆ
4. ทักษะคิดมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลงง่าย (Permanence) เนื่องจากทักษะคิดได้ผ่านกระบวนการเรียนรู้มามากมาย รวมถึงเกิดจากการสะสมของประสบการณ์ในอดีต ถึงแม้ว่าทักษะคิดจะมีความคงทนก็จริง แต่ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นเช่นเดิมตลอดไป
5. ทักษะคิดต้องมีที่หมาย (Attitude Object) ซึ่งที่หมายเหล่านี้ก็คือ วัตถุ สิ่งของ คน สถานที่ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น
6. ทักษะคิดมีลักษณะความสัมพันธ์ คือ ทักษะคิดแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับวัตถุสิ่งของ กับบุคคลอื่น กับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ (Shiffman and Kanuk.n.d. อ้างถึงใน ศิริรัตน์ อมรประเสริฐชัย, 2555 : 15) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของทักษะคิดว่ามี 4 ประการคือ
 - 6.1 ทักษะคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งหนึ่งประกอบด้วย แนวความคิดที่มีความสัมพันธ์เฉพาะอย่างกับการตลาดหรือการบริโภค
 - 6.2 ทักษะคิดเป็นเรื่องที่ได้จากการเรียนรู้ของสิ่งสะสมมานาน ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์โดยตรง อันได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม โดยจะเป็นข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน
 - 6.3 ทักษะคิดไม่เปลี่ยนแปลง มีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันและมีความเสมอต้นเสมอปลาย
 - 6.4 ทักษะคิดเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม เหตุการณ์ และสถานการณ์ ซึ่งถูกกระทบโดยสถานการณ์

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545 อ้างถึงใน อัจฉรา พัฒนพงศ์, 2550 : 12) ได้กล่าวไว้ว่า “นักจิตวิทยาได้ศึกษาความหมายของทัศนคติไว้แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรกล่าวถึงลักษณะรวม ๆ ของทัศนคติว่า ต้องเป็นลักษณะที่เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ มีลักษณะคงทนอยู่นานพอสมควร มีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว เช่น การบอกลักษณะว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคตินั้น และต้องมีลักษณะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของ และบุคคลกับสถานการณ์”

หน้าที่ของทัศนคติ

Katz (อ้างถึงใน แพรภัทร ยอดแก้ว, 2555) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทัศนคติที่สำคัญว่ามี 4 ประการ คือ

1. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment function) ทัศนคติช่วยให้เราเกิดการทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงต่อสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ไม่พอใจหรือสิ่งที่ไม่ให้โทษ ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้เกิดการปรับตัวเข้าหาสิ่งที่ทำให้ได้รับความพอใจ หรือได้รางวัล กล่าวได้ว่าจะหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นโทษให้น้อยที่สุด และจะยึดแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับตนเอง ซึ่งช่วยให้แต่ละบุคคลเกิดการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ รวมถึงเพื่อที่จะให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพึงพอใจ กล่าวได้คือ เราจะมีการพัฒนาการตอบสนองไปในทิศทางเรานั้นต้องการ หากเมื่อเราได้เชิญหรือประสบต่อสิ่งนั้นมาก่อนแล้วและเราได้ประสบกับสิ่งนั้นอีกครั้งหนึ่ง

2. หน้าที่ในการป้องกันตน (Ego – defensive function) ทัศนคติเป็นสิ่งที่ช่วยป้องกันตนหรือปกป้องภาพลักษณ์แห่งตน (ego or self image) ซึ่งเกิดขึ้นจากความขัดแย้งภายในใจของคนนั้น จากนั้นก็จะแสดงกลไกออกมาเพื่อป้องกันภาพลักษณ์หรือปกป้องตนเอง หรือกล่าวได้ว่าเป็นกลไกในการสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อที่จะรักษาหน้าตนเองนั่นเอง

3. หน้าที่ในการแสดงออกของค่านิยม (Value expressive function) ในขณะที่หน้าที่ของทัศนคติได้สร้างมาเพื่อป้องกันตนหรือปกป้องภาพลักษณ์แห่งตนนั้น หรือสร้างขึ้นมาเพื่อปกปิดหรือปิดบังต่อทัศนคติที่แท้จริงหรือค่านิยมของตนเองไม่ให้ปรากฏออกมานั้น แต่อย่างไรก็ตามจะพยายามแสดงสิ่งที่เป็นจริงหรือลักษณะที่แท้จริงของตนเอง เพราะว่าเป็นการแสดงค่านิยมพื้นฐานที่แต่ละบุคคลพึงพอใจ

4. หน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ (Knowledge function) เนื่องจากว่าบุคคลเรานั้นต้องมีส่วนเกี่ยวข้องหรือคลุกคลีอยู่กับวัตถุต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ รอบข้าง จึงต้องทำการแสวงหาความหมาย หาความมั่นคงหรือทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้น ซึ่งจะใช้ทัศนคติในการทำความเข้าใจและเป็นตัวการประเมินเกี่ยวกับสภาพการณ์ต่าง ๆ รวมถึงใช้เป็นมาตรฐานการเปรียบเทียบหรือใช้เป็นแนวทางเพื่ออ้างอิงและทำความเข้าใจ ให้สามารถเข้าใจสถานการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น เนื่องจากว่าหากเราได้ประสบหรือรับรู้เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ก็จะทำการเก็บประสบการณ์เหล่านั้นไว้เป็นส่วนๆ และหากว่าได้เจอกับสิ่งใหม่ก็จะนำสิ่งนั้นมาเป็นแนวทางอ้างอิงหรือนำมาเป็นกรอบสำหรับทบทวนว่าควรจะรับรู้หรือหลีกเลี่ยง ซึ่งทัศนคติช่วยให้เราสามารถประเมินสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราได้

ประเภทของทัศนคติ

การแสดงออกทางทัศนคตินั้นสามารถที่จะแบ่งได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกที่แสดงออกออกมาในทางที่ดี พึงพอใจ หรือยอมรับ เช่น พนักงานทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ เนื่องจากได้เปลี่ยนบรรยากาศในการทำงาน

2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ ความรู้สึกที่แสดงออกออกมาในทางที่ไม่ดี ไม่พอใจ ไม่ยอมรับ หรือไม่เห็นด้วย เช่น นักร้องไม่ชอบขังสัตว์เลี้ยงไว้ในกรง เพราะเห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้สัตว์ขาดความเป็นอิสระ

3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉยๆ (Neutral Attitude) คือ การมีทัศนคติ เฉย ๆ เป็นกลาง ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าบุคคลนั้นไม่ได้มีความรู้ต่อสิ่งนั้นมาก่อน ไม่รู้เรื่องนั้นมาก่อนหน้า หรือไม่สนใจสิ่งนั้น ทำให้ไม่มีแนวโน้มทัศนคติต่อเรื่องนั้นอยู่ก่อนเดิม (ดารณี, 2542 อ้างถึงใน แพรภัทร ยอดแก้ว, 2555)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าการแสดงออกของทัศนคตินั้น เป็นสิ่งที่เกิดจากการก่อตัวของทัศนคติที่สะสมไว้ในรูปแบบของความคิดและความรู้สึก จนสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาตามทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ

การเกิดทัศนคติ

ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล โดย สุชา จันทร์เอม (2539 อ้างถึงใน สิทธิชัย ม่วงทอง, 2551 : 18) ได้เสนอความคิดเห็นว่าทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เกิดขึ้นจากเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กที่เพิ่งเกิดมาใหม่จะได้รับการเลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนจากมารดาและบิดาเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงได้เห็นสิ่งที่มารดาและบิดาปฏิบัติ เด็กก็เรียนรู้และนำแนวทางนั้นมาปฏิบัติตาม
2. เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง
3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันออกไป
4. เกิดจากการเรียนแบบ หรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นแบบอย่างจากสิ่งที่ได้สัมผัสหรือได้เห็น

คำรงค์ศักดิ์ ชัยสนิท (2543 อ้างถึงใน ศิริรัตน์ อมรประเสริฐชัย, 2555 : 16) ได้กล่าวว่า “ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย แหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่สำคัญมีดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) กล่าวคือเมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่าง ต่อสถานการณ์ เหตุการณ์ หรือต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดี หรือไม่ดี ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เคยมีประสบการณ์นั้นมาก่อน
2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ (Communication from Other) การที่ได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นก็จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารจากบุคคลที่ติดต่อสื่อสารนั้น
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบหรือทำตามผู้อื่นก็สามารถทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์บางสิ่งบางอย่างขึ้น บุคคลนั้นก็จะสังเกตว่าคนอื่น ๆ กระทำหรือปฏิบัติอย่างไร จากนั้นก็จะแปลความหมายของการกระทำนั้นออกมาในรูปของทัศนคติ
4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานต่างๆ ซึ่งสถาบันต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มาของทัศนคติและก่อให้เกิดทัศนคติบางอย่างขึ้นได้”

ซึ่งมีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับที่มาของทัศนคติ ของ
 ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 อ้างถึงใน นงลักษณ์ ทัดแก้ว, 2552 : 16-17) กล่าวถึงที่มาของทัศนคติที่
 สำคัญ ๆ ได้แก่ 1) เกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง 2) การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น 3) สิ่งที่เป็น
 4) องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุษย์ (2541) ได้กล่าวถึงแหล่งที่มาของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ
 เป็นสิ่งที่บุคคลนั้น ๆ ได้สั่งสมมาจากประสบการณ์ในอดีตช่วงเวลานานพอสมควร ซึ่งอาจจะเกิด
 จากหลากหลายสิ่ง เช่น การได้รับการอบรมเลี้ยงดูจากบิดามารดาหรือคนในครอบครัว ได้รับการ
 ถ่ายทอดจากบุพการีตั้งแต่กำเนิด รวมถึงประสบการณ์หรือสิ่งที่พึงใจส่วนบุคคลที่ได้รับมา หรือ
 อาจจะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของตนเอง หรือแม้กระทั่งบางครั้งอาจจะมาจากการได้รับอิทธิพลมาจาก
 บุคคลอื่น สื่อมวลชนและการได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่พึงประสงค์ ซึ่งหากได้รับการตอบสนอง
 ก็จะมีทัศนคติที่ดี และตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดี

การวัดทัศนคติ

กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์ (2542) อธิบายว่า การวัดทัศนคติเป็นการประเมินว่า บุคคล
 นั้น ๆ มีทัศนคติอย่างไรต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ การวัดทัศนคติโดยทั่วไปแล้ว
 อาจวัดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติ หรือวัดจากทั้งสามองค์ประกอบพร้อม ๆ กัน
 ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะวัดทิศทางของทัศนคติ ว่าบุคคลนั้น ๆ มีทัศนคติทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งเร้า
 ต่างๆ เช่น ชอบ หรือไม่ชอบ และวัดปริมาณของทัศนคติ ว่ามีทัศนคติที่รุนแรงมากน้อยเพียงใด
 เช่น ชอบมาก ชอบน้อย หรือเกลียดมาก เกลียดน้อย

การวัดทัศนคติ ทำได้หลายวิธี เช่น

1. การสังเกต (Observation) พฤติกรรมที่บุคคลแต่ละคนแสดงออกอย่างเสมอ
 ดันเสมอปลาย คงเส้นคงวา ต่อสิ่งเร้าหนึ่ง ๆ โดยจะสามารถเป็นตัวทำนายทัศนคติของผู้นั้นได้
2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีที่ผู้ถูกวัดทัศนคติรายงานความรู้สึกของ
 ตนเองออกมาเป็นคำพูด

3. การวัดทางสรีระ (Physiological Measure) เป็นการวัดทัศนคติโดยการวัดจากการตอบสนองทางสรีระหรือร่างกายเพื่อทราบอารมณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายหรือสิ่งเร้า เช่น การวัดอัตราการเต้นของหัวใจ การวัดความดันโลหิต

4. การวัดโดยใช้เทคนิคการฉายออก (Projective Technique) เป็นวิธีการวัดบุคลิกภาพทั้งหมดของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาวัดทัศนคติของบุคคลได้ด้วยเช่นกัน

5. การใช้มาตรวัดทัศนคติ (Attitude Scale) เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันมากที่สุดใน การวัดทัศนคติของบุคคล เพราะมีความสะดวกและประหยัดเวลาเป็นอันมาก มาตรวัดทัศนคติจะมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเหมือนแบบสำรวจบุคลิกภาพ

การใช้มาตรวัดทัศนคติทำได้หลายวิธี ซึ่งวิธีที่นิยมใช้ได้แก่วิธีการต่อไปนี้

1. วิธีการของเทอร์สโตน (The Thurstone Method) ในปี ค.ศ.1928 หลุยส์ เทอร์สโตน (Louis Thurstone) เสนอว่าทัศนคติของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ ซึ่งเขาได้สร้างมาตรวัดทัศนคติขึ้นมา โดยใช้วิธีการวัดค่าความแตกต่างในแต่ละช่วงให้เท่า ๆ กัน (Equal-appearing Interval) โดยการรวบรวมข้อความเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่เป็นเป้าหมายนั้น ๆ นำมาเรียบเรียงเป็นข้อความ เพื่อให้คนจำนวนมากตัดสิน และจัดลำดับ โดยพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการใช้ทัศนคติส่วนตัวของผู้ตัดสิน

2. วิธีการของลิเคิร์ต (The Likert Method) ในปี ค.ศ.1932 เรนซิส ลิเคิร์ต (Rensis Likert) ได้ทำการพัฒนามาตรวัดทัศนคติเพื่อให้เกิดการประหยัดเวลาในการสร้าง โดยการใช้ข้อความที่แสดงถึงทัศนคติเป็นบวกหรือเป็นลบไว้อย่างชัดเจน มาตรวัดนี้ให้ผู้ตอบประมาณค่าความรู้สึก (Rating Scale) 5 ลำดับ เริ่มจาก เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีการกำหนดน้ำหนักหรือคะแนนของแต่ละข้อไว้ เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน และลดลงตามลำดับจนถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน หรือคะแนนกลับกันจาก 1 คะแนน จนถึง 5 คะแนนเมื่อทัศนคติเป็นลบ คะแนนทัศนคติที่ได้จากการรวบรวมในแต่ละข้อ (Summative Model) ถ้าได้คะแนนสูง แสดงว่ามีทัศนคติที่เป็นบวก ซึ่งดัชนีจะบอกทิศทางและปริมาณของทัศนคติได้ การใช้วิธีการของ ลิเคิร์ต เป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลายเพราะสะดวกและสร้างได้ง่ายกว่าวิธีการของ เทอร์สโตน รวมถึงมีความเชื่อถือได้ และมีความแม่นยำสูง

วิธีสร้างก็คือเริ่มจากการใช้ข้อความที่แสดงถึงทัศนคติทางบวกและทางลบไว้อย่างชัดเจน และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีสภาพใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะถูกวัดทัศนคตินั้นจริง ๆ จะใช้การวิเคราะห์รายข้อมูล (Item Analysis) เพื่อคัดเลือกข้อความที่ดีที่สุด โดยใช้วิธีการทางสถิติเพื่อนำมาเป็นมาตรวัดทัศนคติที่สมบูรณ์ ซึ่งในระยะหลัง ๆ มีคนนำวิธีการของ ลิเคิร์ท ไปทำการดัดแปลงเป็นรูปแบบอื่น ๆ เช่น ทำการตัดคำตอบตรงกลางออก เพราะจะเป็นคำตอบถูกเลือกบ่อยเกินไป ทำให้ไม่ทราบทิศทางของทัศนคติที่แท้จริง และมีการเพิ่มการประมาณค่า 7 Scale เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ก่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เป็นต้น

3. วิธีการจำแนกความหมาย (The Semantic –Differential) S-D Scale เป็นการเรียกมาตรวัดทัศนคตินี้แบบย่อ ๆ โดยในปี ค.ศ.1957 ชาลส์ อี ออสกู๊ด (Charles E.Osgood) และคณะ ได้เสนอวิธีการวัดทัศนคติโดยการใช้คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เป็นคู่ ๆ เป็นมาตรประมาณค่า โดยสิ่งเร้าที่ถูกนำมาวัดทัศนคตินั้นจะใช้การจำแนกออกเป็น 7 ลำดับ วิธีการนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กันมาก เพราะสามารถที่จะนำคำคุณศัพท์เหล่านั้นไปวัดทัศนคติในเรื่องอื่น ๆ ได้อีกด้วย โดยเฉพาะเรื่องที่มีความคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน โดยไม่ต้องสร้างคำคุณศัพท์ใหม่ขึ้นมา

ซึ่งทาง มาโนชญ์ เชี่ยวชาญ (2543 อ้างถึงใน วรินทร์ จิตยานุรักษ์, 2546 : 37-38) ก็มีวิธีการวัดทัศนคติที่สอดคล้อง แต่ได้แบ่งวิธีการวัดทัศนคติออกเป็น 2 วิธีด้วยกัน คือ การสำรวจ และวิธีใช้แบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจ (Survey) เป็นวิธีที่ใช้ในการวัดความคิดเห็นหรือความรู้สึกของประชากร หรือมวลประชากรที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การสำรวจประชามติ หรือการสำรวจสำมะโนต่าง ๆ โดยวิธีที่ใช้ในการสำรวจมีแยกย่อยออกมาเป็น 2 วิธีด้วยกัน ดังนี้

1.1 วิธีสังเกต (Observation) คือ การใช้เครื่องมือตรวจสอบเฝ้ามองบุคคลที่แสดงถึงความรู้สึกและความเชื่อในเรื่องใดออกมาอย่างไร ซึ่งวิธีนี้จะต้องใช้ความเป็นกลางระยะเวลาและความละเอียดเป็นอย่างมาก

1.2 วิธีสัมภาษณ์ (Interview) คือ เป็นการตั้งคำถามที่ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์หรือผู้ให้ข้อมูลตอบปากเปล่าตามหัวข้อหรือประเด็นที่ได้มีการเตรียมไว้แล้ว ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ได้ข้อมูลกว้าง แต่สิ้นเปลืองเวลามาก และบางข้อมูลที่ได้รับมานั้นไม่ใช่ความแท้จริง

2. วิธีใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นวิธีที่เหมาะสมจะทำการศึกษาค้นคว้าคนจำนวนมาก โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้กันแพร่หลายมีดังนี้

2.1 แบบสอบถามที่ให้ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (Items to Accept or Reject)

2.2 แบบคำถามที่มีตัวเลือกละเอียดประเด็น (Likert's Rating Scale)

2.3 แบบคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) คือเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระที่จะให้คำตอบอย่างไรก็ได้ ซึ่งมักใช้คำถามในเรื่องที่ผู้วิจัยไม่สามารถที่จะเข้าไปทำการสังเกต ศึกษา หรือคาดคำตอบล่วงหน้าได้

2.4 แบบใช้คำที่มีความหมายตรงกันข้าม หรือที่เรียกว่าซีแมนติก ดิฟเฟอเรนเชียล (Semantic Differential Scale) ของ ออดกู๊ด (Osgood)

2.5 แบบของเธิสโตน (The Thurstone's Scale) จะใช้ประโยคต่าง ๆ หลาย ๆ ประโยค แต่ละประโยคนั้นมีค่าของมาตราส่วน (Scale Value) กำกับอยู่

ศักดิ์ชัย สหกุลบุญรักษ์ (2524 อ้างถึงใน สิทธิชัย ม่วงทอง, 2551 : 18-19) กล่าวว่าในปัจจุบันนี้ยังไม่มีผู้ใดที่คิดค้นพบวิธีการวัดทัศนคติของบุคคล โดยตรงที่จะสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างเด่นชัด แต่เท่าที่เคยมีการปฏิบัติกันมาแล้วนั้น ส่วนมากมีวิธีการวัดทัศนคติที่ได้กระทำกัน ดังนี้

1. การออกแบบสัมภาษณ์ โดยอาจเป็นคำถามประเภทให้เลือกตอบ เช่น “ใช่” “ไม่ใช่” ตามที่ได้ทำการกำหนดคำตอบไว้ให้ หรืออาจจะใช้คำถามประเภทเปิดให้ผู้ตอบได้มีอิสระในการตอบอย่างเต็มที่

2. การแบ่งสเกล คือการใช้ช่วงวัดแบบต่าง ๆ เช่น Likert scale แบ่งช่วงการวัดออกตามความเห็นคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย

3. วิธีพิเศษ เนื่องจากว่าการวัดทัศนคตินั้นอาจจะทำให้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับข้อจำกัดในแง่ของผู้ตอบ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นไปตามสภาพการณ์ตามค่านิยม สังคม

ตามปกติวิสัย ตามความชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับของบุคคลส่วนใหญ่ในสังคมนั้น จะทำให้ผู้ตอบให้คำตอบที่ไม่ใช่ทัศนคติที่แท้จริงของตนเองออกมา จึงได้มีการเสาะหาวิธีการทางอ้อมเพื่อใช้วัดทัศนคติโดยที่ทำให้ผู้ตอบไม่รู้ว่าถูกทดสอบอะไรอยู่

การวัดทัศนคติของบุคคลหรือของกลุ่มชนนั้น อุทัย หิรัญโต (2519 สุฎฐารักษ์ รัตนะวารรณ, 2547 : 12) ได้กล่าวว่ามีหลักสำคัญ ๆ สำหรับการวัด ดังนี้ คือ

1. ทิศทาง (Direction) หมายถึง ทัศนคติที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ
2. องศา (Degree) คือ เป็นการแสดงออกที่มีต่อความพอใจในทัศนคติที่เกี่ยวกับตัวบุคคล สัตว์ สิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการแสดงออกมาว่ามากหรือน้อย
3. ความแน่นอน (Intensity) คือ ความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบ ซึ่งจะมีลักษณะตายตัวแน่นอน ไม่เปลี่ยนแปลง

ซึ่งการวัดทัศนคตินั้นจะต้องพิจารณาถึงกิริยาท่าทางหรือการตอบสนองอีกในหลายด้านหลายประการรวมกัน โดยสิ่งที่จะต้องคำนึงในการสร้างข้อความมีดังนี้

1. ต้องเป็นข้อความที่สามารถโต้แย้งได้ และแสดงออกในลักษณะที่เป็นความเห็น ไม่ใช่เป็นข้อเท็จจริง
2. ต้องมีความผันแปรเกี่ยวข้องกับทัศนคติในหัวข้อเรื่องเดียวกัน
3. ต้องมีความหมายที่สมบูรณ์ รวมถึงชี้ให้เห็นทัศนคติอย่างเด่นชัดเพียงประเด็นเดียวเท่านั้น
4. ต้องเป็นข้อความที่ง่าย ไม่มีความซับซ้อน และยุ่งยาก
5. ต้องใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และจะต้องไม่ใช่เทคนิคทางวิชาการ
6. ข้อความต้องสั้น กระชับ ซึ่งคำถามในแต่ละประโยคต้องไม่เกิน 20 คำ
7. แต่ละข้อความจะต้องมีเพียงความคิดหรือใจความเดียว
8. ต้องระมัดระวังในการใช้คำคุณศัพท์ หรือคำกริยาวิเศษ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2521 อ้างถึงใน สุฎฐารักษ์ รัตนะวารรณ, 2547 : 13)

2.2 หลักการแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม

นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

กรองกาญจน์ กันทะใจ (2552) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง “กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงาน หรือปฏิบัติหน้าที่งานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ ทักษะหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนประสบการณ์ที่เหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและเกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2554) ที่ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า หมายถึง “กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะหรือความชำนาญ (Skills) และทัศนคติ (Attitude) ที่เหมาะสมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรอันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (Organization Goal) และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป (Environment) เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น”

ส่วน สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถวิทย์ วัฒนกัณฑ์ (2539) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมคือ “กระบวนการในการเรียน การสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้”

และในทรรศนะของ วิจิตร อาวะกุล (2540) ได้กล่าวว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการขององค์กร ในอันที่จะพัฒนาบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติ ทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่เหมาะสมหรือเข้ากันงานได้เป็นอย่างดี เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และมีมาตรฐาน เป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่อง เป็นภาระที่ไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อแก้ปัญหาขององค์กรในช่วงระยะเวลาที่

เหมาะสม เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการทำงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพ
ก่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร”

ชาญ สวัสดิ์สาตี (2544) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็น “กระบวนการที่เป็นระบบ ที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ให้ดีขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อ “งาน” ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน และ/หรืองานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคตโดยตรง”

ในขณะที่ สุพล เพชรานนท์ (2542) ได้กล่าวว่า “การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการเสริมสมรรถภาพบุคลากรอย่างหนึ่งในงานพัฒนามนุษย์ขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้เกิดผลสำเร็จตามจุดประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ”

Edwin B. Flippo (1966 อ้างถึงใน นิรันดร์ จุลทรัพย์ 2544 : 2) กล่าวว่า “การฝึกอบรม คือกระบวนการของการสร้างเสริมเพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือความชำนาญ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานหรือคนงานแต่ละคนในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง”

Michael J. Jucius (อ้างถึงใน วิจิตร อาวะกุล 2540 : 50) ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง “ กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ (Aptitude) ทักษะ (Skill) หรือ ความชำนาญงานความสามารถ (Ability) ของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น”

นอกจากนี้ H. Eric Frank (1974 อ้างถึงใน ชาญ สวัสดิ์สาตี 2544 : 13) กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า หมายถึง “การพัฒนาทัศนคติ ความรู้ แบบพฤติกรรมความชำนาญงานที่เป็นระบบ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องการสำหรับแต่ละบุคคล เพื่อที่จะปฏิบัติงานของเขาในปัจจุบันได้อย่างเพียงพอ”

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการในการพัฒนามนุษย์ เพื่อให้
เกิดความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งเป็นการเพิ่มก้าวนำในอาชีพให้แก่พนักงานไปพร้อม ๆ กัน

จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมนั้นเป็นวิธีการเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน และ ความก้าวนำในอาชีพให้แก่บุคลากร ซึ่ง Wexley and Latham (1981 อ้างถึงในนิรันดร์ จุลทรัพย์, 2544 : 6-7) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายทั่วไปของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ รวมถึง กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ และด้านกฎหมายให้แก่บุคลากรในแต่ละระดับ รวมถึงหลักการบริหาร การจัดการ รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการ ปรับปรุงบุคลากรให้ปฏิบัติตามแนวทางและนโยบายของผู้บริหาร และรวมถึงเป็นการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสถานะทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม แก่บุคลากรด้วย

2. เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญให้แก่บุคลากร ในอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่า หนึ่งอย่างที่ได้ปฏิบัติกันอย่างชำนาญ ซึ่งถือเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของการฝึกอบรม

3. เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคลากรนั้นได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองให้ดีขึ้น ซึ่ง โดยทั่วไปแล้วการฝึกอบรมมักจะเน้นไปที่จุดมุ่งหมายโดยเฉพาะ ก็คือเพื่อเป็นการปรับปรุง แก้ไข ความรู้ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะความชำนาญเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน แต่ส่วนมากก็มักจะละเลยใน เรื่องของการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งการจูงใจบุคลากรนั้นก็ถือเป็นเรื่องต้อง ตระหนักถึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะว่าถ้าบุคลากรนั้นมีความรู้ ทักษะและความ ชำนาญในการปฏิบัติงาน แต่ขาดการจูงใจในการทำงาน ก็จะไม่สามารถนำสิ่งเหล่านั้นนั้นมาใช้ในการ ปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ ซึ่งจะทำให้การฝึกอบรมไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ส่วนทางด้านของ ดนัย เทียนพุด (2537 อ้างถึงใน สุพล เพชรานนท์, 2542 : 8-9) ได้กล่าวถึงจุดประสงค์สำคัญของการฝึกอบรมไว้ 4 ประการ คือ

1. เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ ให้แก่บุคลากร คือ การเน้นให้ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดใหม่ รวมถึงหลักการและวิธีการที่จะนำไปใช้ในการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงานให้บุคลากร คือ การเน้นให้บุคลากรได้ลงมือปฏิบัติงานจริง โดยการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานที่อยู่ในองค์กร เพื่อให้เกิดความคุ้นชิน ชำนาญและเกิดคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมือต่างๆ

3. เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรให้เหมาะสม คือ การเน้นด้านการพัฒนาทางด้านจิตใจของบุคลากรให้เห็นถึงคุณค่าของการประพฤติปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม เพื่อเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมกับกฎระเบียบของสังคมหรือคนหมู่มาก

4. เพื่อเสริมสร้างเจตคติของบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร คือ การเน้นเรื่องการพัฒนาจิตใจของบุคลากรให้มีจิตสำนึกที่ดี มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของตนเองให้บรรลุจุดประสงค์หลักขององค์กร โดยการใช้ถ้อยคำเป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน

โดยจุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์หลักของการฝึกอบรมนั้น ก็เพื่อที่จะเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดี เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเกิดการนำไปปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ซึ่งนอกเหนือจากจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์หลักแล้วนั้น การฝึกอบรมก็ยังมีวัตถุประสงค์ทั่วไปที่จะสามารถเป็นเครื่องมือชี้วัดในแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ดังนี้

1. เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นเกิดการเสริมสร้างด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งต่อตัวบุคลากรเองและองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. เพื่อให้วิธีการทำงานมีหลักการ แนวคิด เหตุผล และรวมถึงทำให้แผนงานนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันตามที่ได้กำหนดไว้

3. เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะ ในการปรับตัวต่อความรู้ด้านวิทยาการสมัยใหม่ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รวมถึงเป็นการพัฒนาความรู้ไปด้วย

4. เพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการทำงานอย่างถูกต้อง ตามขั้นตอน กระบวนการ รวมถึงมีมาตรฐานตามที่กำหนด

5. เพื่อให้พนักงานได้มีความทุ่มเทและตั้งในปฏิบัติงาน รวมถึงตระหนักในภารกิจ หรือหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและองค์กรร่วมกัน
6. เพื่อมุ่งเสริมสร้างให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มที่สร้างสรรค์และบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรได้วางไว้
7. เพื่อเป็นการปลูกจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม และเสริมสร้างความรักความสามัคคีต่อกันให้งานประสบความสำเร็จและลุล่วงไปด้วยดี
8. เพื่อให้พนักงานเกิดจริยธรรมในการทำงานหลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมตามหัวข้อต่าง ๆ มาแล้ว (นุชตริยา ผลพานิชย์, 2553)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทั้งหมดเกี่ยวกับเรื่องวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมนั้น ก็ล้วนแล้วแต่ต้องการที่จะเสริมสร้างความรู้ ทักษะความชำนาญ ทัศนคติ รวมถึงเสริมสร้างพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยส่งผลโดยตรงต่อองค์กรและบุคลากรไปพร้อม ๆ กัน

ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของภาครัฐ ภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ รวมถึงในสถานศึกษาต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่ดี โดยการฝึกอบรมมีความสำคัญประเด็นหลัก ๆ มีดังนี้ คือ

1. ไม่มีสถานศึกษาหรือสถาบันใด ที่จะสามารถสอนหรือผลิตนักศึกษาให้สามารถเข้าปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ได้ในทันทีหลังจากสำเร็จการศึกษาออกมาแล้ว โดยองค์กรหรือหน่วยงานจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมแก่บุคลากรที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงานใหม่ และไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานนั้นมาก่อน เพื่อให้บุคลากรสามารถที่จะปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ตามแนวทางในการปฏิบัติงาน และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ของหน่วยงานนั้น (ชาญ สวัสดิ์สาธา, 2544) ซึ่งอาจจะเป็นการปฐมนิเทศ (Orientation) หรือการให้คำแนะนำในการทำงาน (Induction Training) รวมถึงเพื่อให้เกิด

ความคุ้นเคยและรู้จักกับผู้ร่วมงาน สถานที่ทำงาน เข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจ รวมถึงทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากรใหม่

2. ความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้งที่เกิดขึ้นภายในประเทศ ที่เกิดจากนโยบายของรัฐบาล และการเปลี่ยนแปลงในต่างประเทศที่เกิดจากวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำนำสมัยใน ขบวนการผลิตและการจำหน่ายที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ซึ่งบุคลากรจะต้องได้รับการ ฝึกอบรมด้วยเหตุผลความจำเป็นในระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาในกรณี ที่องค์กรได้นำเทคโนโลยีหรือเครื่องมือใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้สามารถแข่งขันและดำเนินต่อไปได้

3. การฝึกอบรมเป็นการช่วยพัฒนาและเสริมสร้างความรู้ให้แก่บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษามาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการ ฝึกอบรมระหว่างทำงานมาประยุกต์ใช้ร่วมกันเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานในงานหนึ่งในระยะหนึ่งก็จะทำให้เกิดความเคยชิน ต่อการปฏิบัติงานนั้น ๆ และอาจจะไม่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ หรืออาจจะเกิดการ สับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งงานใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องได้รับการกระตุ้นในส่วนในเรื่องขวัญ และกำลังใจในการทำงานโดยการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ

5. หากบุคลากรไม่สามารถที่จะปฏิบัติงานได้เต็มที่ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ หรือ ขาดงานบ่อย ๆ เจ็บป่วยบ่อย เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน หรือผลงานต่ำกว่ามาตรฐาน ก็ต้องได้รับ การฝึกอบรมเพื่อเป็นการช่วยแก้ไขและลดปัญหาดังกล่าวลงได้

6. หากพบว่าเกิดความเสียหายจากการปฏิบัติงานขึ้นบ่อยครั้ง ซึ่งอาจก่อให้เกิด ความสูญเสียเปลี่ยนแปลงในเรื่องวัตถุดิบ หรือผลิตสินค้าแล้วเกิดการชำรุดเสียหายมากกว่าปกติที่ควร จะเป็น ก็ควรที่จะรีบฝึกอบรมขึ้นโดยเร็วเพื่อลดความสูญเสียเหล่านั้นลง

7. เมื่อองค์กรเติบโตขึ้น ปริมาณก็จะเยอะขึ้น ขยายตัวมากขึ้น ทำให้ต้องมี บุคลากรเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดปัญหาในการประสานงานกัน ทำให้งานเสร็จไม่ทันตาม กำหนด โดยสิ่งที่จะเป็นการช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้ก็คือการฝึกอบรม (นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2544)

เราจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมนั้นควรที่จะต้องตระหนักถึงและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์อย่างยิ่งต่อทั้งตัวของบุคลากรและองค์กรควบคู่กันไป โดยจะแสดงให้เห็นดังต่อไปนี้ คือ

1. ทำให้ผลผลิตในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น โดยการฝึกอบรมจะช่วยให้บุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ รวมถึงบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแล้วสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางด้านปริมาณและด้านคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรได้เรียนรู้วิธีการทำงานที่ถูกต้อง และสามารถที่จะปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานได้ดีขึ้น

2. ทำให้เกิดการประหยัด รวมถึงการทำงานจะใช้เวลาน้อยลง โดยบางงานนั้นก็อาจจะสามารถลดขั้นตอนของการทำงานลงได้ ซึ่งส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการลงทุนลดลง ใช้เวลาในการทำงานน้อยลง ลดการสิ้นเปลืองและการสูญเสียที่น้อยลง รวมถึงเป็นการช่วยลดอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน และลดความไม่พอใจระหว่างพนักงานลงได้

3. ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร เนื่องจากสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมจะช่วยพนักงานมีความกระตือรือร้นเพื่อพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเอง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ให้รายได้สูงขึ้นด้วย รวมถึงมีความก้าวหน้าในการทำงาน ได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนฐานะทางกรงาน และเศรษฐกิจและสังคมให้สูงขึ้น อีกทั้งช่วยให้บุคลากรได้เกิดปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ

4. ช่วยให้ขวัญของบุคลากรดีขึ้น สร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เกิดมั่นใจในการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานใหม่ก็จะได้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ลองผิดลองถูกและทำให้ไม่ต้องเสียเวลาที่จะเรียนรู้งานด้วยตนเอง ซึ่งอาจก่อให้เกิดความอึดอัดและไม่มั่นใจต่อการปฏิบัติงานได้

5. กรณีรับพนักงานใหม่หรือการสับเปลี่ยนงาน จะเป็นการช่วยย่นระยะเวลาเรียนรู้งานได้ เนื่องจากหากปล่อยให้เรียนรู้งานและปฏิบัติงานไปพร้อม ๆ กันก็จะทำให้ใช้เวลานานและอาจเกิดความเสียหายต่องานที่ปฏิบัติอยู่นั้นได้ ดังนั้นการฝึกอบรมช่วยทำให้พนักงานปฏิบัติงานนั้นได้ถูกต้อง (จิระ ประवालพฤกษ์, 2538 อ้างถึงใน สุพล เพชรานนท์, 2542 : 16)

6. ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วจะเกิดความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นการแบ่งเบาภาระของผู้บริหารที่จะไม่ต้องเสียเวลาให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาที่ผิดพลาด หรือเพื่อ

ป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารก็จะได้นำเวลาตรงส่วนนั้นไปใช้เพื่อพัฒนางานในด้านอื่น ๆ ต่อไป

7. การฝึกอบรมนั้นจะเป็นการช่วยสร้างเสริมทัศนคติที่ดีต่อองค์กร สร้างความเข้าใจทั้งด้านนโยบาย ด้านวัตถุประสงค์ และแนวทางการดำเนินงานขององค์กรด้วยความถูกต้องตรงกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสนับสนุน มีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากขึ้น

8. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นทั้งในส่วนของความรู้ ความรู้ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงด้านทัศนคติ จะเป็นตัวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเต็มความสามารถ รวมถึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

9. ช่วยส่งเสริมในด้านความมั่นคงและความยืดหยุ่นให้แก่องค์กร ด้านความมั่นคง คือถ้าองค์กรขาดคนงานในตำแหน่งใด ก็อาจจะคัดเลือกจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถที่ผ่านการอบรมมาแล้วในตำแหน่งรองลงไปมาทดแทน ส่วนด้านความยืดหยุ่น คือ ถ้าธุรกิจขององค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ก็สามารถสับเปลี่ยน หรือเพิ่ม-ลดกำลังแรงงานจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานที่ต้องการแรงงานแทนได้ เพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในตลาด (เสนาะ ตีเขาว์, 2532 อ้างถึงใน สุพล เพชรานนท์, 2542 : 16-17)

ในส่วนของ สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ ฌ ตะกั่วทุ่ง (2539) ได้อธิบายคุณประโยชน์ของการฝึกอบรมโดยแยกเป็น 3 ระดับหลัก ๆ ด้วยกัน คือ

1. ในระดับพนักงาน

1.1 เป็นการช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง

1.2 เป็นการช่วยลดอุบัติเหตุหรือความผิดพลาดจากการทำงาน

1.3 เป็นการช่วยทบทวนแนวความคิดและทัศนคติ

1.4 เป็นการช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

2. ในระดับผู้บังคับบัญชา

2.1 หากตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบก็จะเป็นการช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น

2.2 ช่วยลดปัญหาและการแก้ไขงานที่ผิดพลาด

2.3 ช่วยลดภาระในส่วนของการบังคับบัญชาและการปกครอง

2.4 ช่วยเสริมสร้างสภาวะการเป็นผู้นำที่ทั้งเก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด

3. ในระดับหน่วยงาน / องค์กร

3.1 ช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของแรงงาน

3.2 ช่วยลดความสูญเสียของวัตถุดิบ วัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

3.3 ช่วยเพิ่มผลผลิตไม่ว่าจะเป็นทั้งทางตรงและทางอ้อม

3.4 ช่วยสร้างศูนย์กำไรในการประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในองค์กร

จากคุณประโยชน์ของการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ก็เพื่อทำให้กระบวนการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือกล่าวคือ ช่วยขจัดและลดสิ่งที่ไม่เกิดประโยชน์หรือส่งผลในทางลบแก่องค์กรออกไป และเสริมสร้างหรือเพิ่มสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งในส่วนที่บุคลากรและองค์กร จะได้รับ

ประเภทของการฝึกอบรม

การจัดแบ่งประเภทของการฝึกอบรมนั้นสามารถจัดแบ่งได้หลากหลายลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ตามเกณฑ์ ที่ใช้ในการจำแนกประเภท อาทิเช่น แบ่งตามลักษณะของหลักสูตร ตามลักษณะขององค์กร ตามระดับตำแหน่งหรือตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตามลำดับการเข้าทำงานของบุคลากรหรือเรียกว่าแบ่งตามช่วงเวลาของการทำงาน เป็นต้น

ซึ่ง ณ ที่นี้ หากกล่าวถึงการแบ่งตาม “ลำดับการเข้าทำงานของบุคลากร” นั้น มาเป็นเกณฑ์ในการจำแนกก็สามารถที่จะแบ่งการฝึกอบรมออกได้เป็น 2 ประเภท ตามทฤษฎีของ น้อย สิริโชติ (2524 อ้างถึงใน สุพล เพชรานนท์ 2542 : 31-35) คือ

1. การฝึกอบรมบุคลากรก่อนประจำการ (Pre-service training) เป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคคลนั้นจะเริ่มทำงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์กร ซึ่งการฝึกอบรมประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

1.1 การปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการฝึกอบรมเพื่อต้อนรับหรือแนะนำบุคลากรใหม่ให้รู้จักกับ องค์กร หน่วยงาน หรือสถาบัน เพื่อให้ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของ รวมถึงเป็นการแนะนำให้รู้จักกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วม เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบ หน้าที่งานและปฏิบัติต่อไป

1.2 การแนะนำ (Introduction training) เป็นการฝึกอบรมถึงการปฐมนิเทศ และสอนวิธีการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งเหตุผลที่จะต้องแนะนำก็เนื่องจากว่าไม่มีสถานศึกษาใดที่จะสามารถผลิตคนให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรในส่วนในเรื่อง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติได้ดีพอกับองค์กรเอง

2. การฝึกอบรมบุคลากรประจำการ (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการโดยองค์กรเอง ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ในการฝึกอบรม โดยมักจะจัดในห้องอบรม หรือห้องประชุม ซึ่งจะทำให้ผู้เข้าอบรมมีเวลาอย่างเต็มที่ต่อการฝึกอบรมและนำสิ่งที่ได้รับการฝึกอบรมนั้นไปปฏิบัติในการทำงาน

ซึ่งการฝึกอบรมบุคลากรประจำการ สามารถจำแนกได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

2.1 การฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the Job Training) เป็นการฝึกอบรมในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติจริง โดยจะมีหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีประสบการณ์ซึ่งเป็นผู้ร่วมงานเป็นผู้สอนงาน ซึ่งส่วนมากจะเป็นการใช้เทคนิคการสาธิตผสมผสานกับการอธิบาย แล้วให้ลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จริง จนกว่าจะแน่ใจว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นสามารถที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องด้วยตนเองได้แล้ว โดยการฝึกอบรมในขณะทำงาน มีวิธีการฝึก 4 วิธี คือ

2.1.1 การฝึกเป็นรายบุคคล (Coaching) โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลช่วยเหลือจากผู้ที่มีประสบการณ์

2.1.2 การเป็นผู้ช่วย (Understudy by “Assistant to”) โดยให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ช่วยปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้ที่มีประสบการณ์

2.1.3 การสลับเปลี่ยนงาน (Job Rotation) โดยให้บุคลากรได้สลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรอบรู้ในงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร

2.1.4 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Management Apprenticeship) วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กับผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มาร่วมปรึกษาประชุมกันแล้วมอบหมายความรับผิดชอบให้ในบางเรื่อง ซึ่งผู้บริหารคนอื่น ๆ จะได้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และได้เรียนรู้ประสบการณ์ที่ตนยังขาดอยู่

2.2 การฝึกอบรมนอกที่ทำงาน (Off the Job Training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมละจากหน้าที่งานของตนเองเป็นการชั่วคราวเพื่อไปรับการฝึกอบรมในหน่วยงานฝึกอบรมโดยตรง และนำประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นมาประยุกต์ใช้ในปฏิบัติงานหรือนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

2.3 การฝึกอบรมเพื่อเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Training) เป็นการฝึกอบรมเพื่อมุ่งหวังที่จะให้บุคลากรที่ได้รับการพิจารณานั้น ได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่งานที่สูงขึ้น ได้เรียนรู้บทบาทของการทำงานในตำแหน่งงานใหม่ รวมถึงสามารถปฏิบัติงานและทำงานในหน้าที่ใหม่ที่ได้รับความหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2.4 การฝึกอบรมเพื่อเสริมสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน เป็นการฝึกอบรมที่จำเป็นต้องจัดให้แก่ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเชื่อว่าการเปลี่ยนระดับผลของการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้นนั้น จะต้องเปลี่ยนแปลงลักษณะการบังคับบัญชาที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานด้วยซึ่งก็คือผู้บริหารระดับต้น การฝึกอบรมเพื่อเสริมสมรรถภาพในการปฏิบัติงานสามารถทำได้ 4 วิธีตามวิธีของ ลูธัร ประมวลพฤษ์ (อ้างถึงใน ใน สุพล เพชรานนท์, 2542 : 35-36) ดังนี้

2.4.1 การฝึกอบรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) มุ่งให้ผู้บริหารใช้ในการนิเทศงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน

2.4.2 การฝึกอบรมความรู้ทั่วไป (General Education) มุ่งให้ผู้บริหารได้มีความเข้าใจในเรื่องของเทคนิคการบริหาร และการจัดองค์การแบบสมัยใหม่ รวมถึงกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.4.3 การฝึกอบรมทางด้านทักษะ (Skill Training) มุ่งหวังเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีทักษะในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร โดยจะนิยมใช้เทคนิคการฝึกอบรมแบบสาธิตและใช้สถานการณ์จำลอง รวมถึงการฝึกในสถานการณ์จริงควบคู่กัน

2.4.4 การพัฒนาตนเอง (Self-Development) เป็นการกระตุ้นเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะทำการใฝ่หาความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา วารสาร หรือการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญหรือสังเกตจากการปฏิบัติงานจากหน้างานจริง

ส่วน Gary S. Becker (อ้างถึงใน รัชนิพร นาพุทธา 2549 : 32) ได้แบ่งการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การฝึกอบรมทั่วไป (General Training) เป็นการฝึกอบรมที่มีได้เจาะจงงานใดงานหนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่มุ่งเพื่อสร้างเสริมความรู้อย่างกว้าง ๆ และเป็นการสร้างประสบการณ์ซึ่งเกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป โดยผู้รับการฝึกอบรมนั้นสามารถที่จะนำเอาความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นไปใช้ประโยชน์แก่ตนเองและนำไปใช้ในการทำงานในหน่วยธุรกิจอื่น ๆ ได้ด้วย

2. การฝึกอบรมเฉพาะอย่าง (Specific Training) เป็นการฝึกอบรมที่มีจำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งขององค์กร หรือหน่วยงานโดยเฉพาะ ซึ่งปกติแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทหรือหน่วยงานมากกว่าตัวของพนักงานเอง เพราะงานดังกล่าวนั้นจะมีลักษณะที่เฉพาะเจาะจง และใช้อยู่ในบริษัทหรือหน่วยงานเท่านั้น

ในขณะที่ ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2527 อ้างถึงใน กรองกาญจน์ กัณฑ์ใจ, 2552 : 2) ได้แบ่งประเภทประเภทของการฝึกอบรมไว้ 2 ประเภท คือ

1. แบ่งตามลักษณะของการใช้สื่อความหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น
 - 1.1 วิธีการบอกเล่าจากผู้รู้ไปยังผู้ที่ไม่รู้ (Telling)
 - 1.2 วิธีการที่ผู้รู้หรือผู้ชำนาญการนั้นแสดงวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้แก่ผู้ที่ยังไม่เป็นงานหรือเป็นแต่ยังขาดทักษะความชำนาญดูเป็นแบบอย่าง (Showing Method)
 - 1.3 วิธีการให้ผู้ที่ยังไม่รู้งานหรือทำงานไม่เป็นหรือยังไม่มิตักษะความชำนาญในการทำงานได้ทดลองลงมือทำด้วยตนเอง (Doing Method)
2. แบ่งตามบทบาท และความรับผิดชอบที่มีต่อการเรียนการสอน ของผู้ที่เป็นวิทยากรและผู้รับการฝึกอบรม เช่น
 - 2.1 เทคนิคการฝึกอบรมที่ต้องอาศัยวิทยากรเป็นหลักในการเรียนรู้

2.2 เทคนิคการฝึกอบรมที่ต้องอาศัยทั้งวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลักในการเรียนรู้

2.3 เทคนิคการฝึกอบรมที่ต้องอาศัยกลุ่มผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลักในการเรียนรู้

ซึ่งจากการจำแนกประเภทของการฝึกอบรมนั้น ส่วนใหญ่แล้วจะสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานจะเป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคคลจะเริ่มทำงานในหน้าที่ของตนเอง และการฝึกอบรมระหว่างการทำงาน ซึ่งจะเป็นการฝึกอบรมหลังจากที่บุคคลได้ทำงานแล้ว ซึ่งการแบ่งประเภทของการฝึกอบรมแบบ 2 ประเภทนี้เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด

วิธีและกระบวนการฝึกอบรม

วิธีการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพและสำคัญในการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก ซึ่งจะคำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมและทรัพยากรสนับสนุน ซึ่งวิธีในการฝึกอบรมนั้นมีหลากหลายวิธีด้วยกัน แต่แต่ละวิธีก็จะมีจุดด้อยจุดเด่นแตกต่างกัน ซึ่งการจัดอบรมควรที่จะต้องมีการผสมผสานกันระหว่างวิธีการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการอบรมนั้น ๆ ซึ่ง นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2544) ได้สรุปวิธีการฝึกอบรมโดยทั่ว ๆ ไปไว้ดังนี้

1. การบรรยาย (Lecture) เป็นวิธีที่นิยมใช้กันโดยทั่วไป เพราะสามารถจัดการได้ง่าย โดยอาจจะเป็นการบรรยายประกอบสื่อ โสตทัศนต่าง ๆ ซึ่งจะเหมาะสมกับการฝึกอบรมที่เป็นการเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ที่ไม่มีความซับซ้อนในเรื่องของรายละเอียดมากนัก

2. การสาธิต (Demonstration) เป็นวิธีที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมที่จะต้องแสดงให้เห็นถึงกระบวนการและรายละเอียดรวมถึงขั้นตอนต่าง ๆ เนื่องจากจะช่วยให้ผู้รับการอบรมเข้าใจได้ชัดเจนมากขึ้นและง่ายกว่าการบรรยายแค่เพียงอย่างเดียว

3. การอภิปราย (Group Discussion) วิธีนี้จะเหมาะสมกับหัวข้อของการฝึกอบรมที่กำลังเป็นที่สนใจของบุคคลทั่วไป ซึ่งวิทยากรผู้ที่จะอภิปรายต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ในหัวข้อนั้นอย่างถ่องแท้ และควรที่จะมีวิทยากรที่มีความเกี่ยวข้องหลายลักษณะ เพราะวิทยากรแต่ละท่านจะมีการวิพากษ์วิจารณ์ร่วมกันรวมถึงแสดงความคิดเห็นร่วมกัน ซึ่งการอภิปรายนี้จะสามารถจัดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ คือ

- 3.1 การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion)
- 3.2 การอภิปรายแบบแลกเปลี่ยนความรู้หรือการอภิปรายแบบชุมนุมปาฐก (Symposium)
- 3.3 การอภิปรายแบบคอลโลควี (Colloquy Discussion)
- 3.4 การอภิปรายโต๊ะกลม (Round Table Discussion)
4. การระดมสมอง (Brain Storming) เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมสำหรับผู้เข้าอบรมที่มีพื้นฐานความรู้ในระดับเดียวกัน สนใจและปฏิบัติคล้ายคลึงเพื่อมาร่วมแสดงความคิดเห็นด้วยกัน แต่การใช้วิธีการระดมสมองนี้จะไม่เหมาะสมที่จะใช้เป็นวิธีสำหรับฝึกอบรมในช่วงระยะแรกหรือระยะเริ่มต้น เพราะผู้เข้ารับการอบรมนั้นยังไม่เกิดความคุ้นเคยกันและกัน ทำให้ยังไม่กล้าที่จะแสดงจึงทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ไม่เต็มที่
5. กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการศึกษาจากกรณีหรือเรื่องราวที่เกิดขึ้นมาจริง ๆ เพื่อให้ผู้ที่เข้าอบรมนั้นได้แก้ปัญหาภายใต้สถานการณ์เดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับความจริงมากที่สุด ซึ่งเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าอบรมขนาดเล็กและเรื่องที่มอบหมายนั้นจะต้องมีรายละเอียดมากพอที่จะให้ผู้เข้าร่วมอบรมเห็นถึงความบกพร่อง หรือจุดสำคัญของปัญหาดังกล่าว
6. กลุ่มซินดิเกตุ (Syndicate Method) เป็นวิธีการดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการสมาชิกกลุ่มที่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในสายอาชีพต่าง ๆ หน่วยงานต่าง ๆ มาทำการประชุมเพื่อพิจารณาถึงปัญหาที่ได้รับมอบหมาย
7. การทัศนศึกษา (Field Trip) เป็นการนำผู้เข้าร่วมรับการอบรมไปยังสถานที่อื่นที่ไม่ใช่สถานที่จัดอบรม โดยเป็นการไปเป็นกลุ่มหรืออาจจะแยกเป็นกลุ่มย่อยออกไปก็ได้ ตามความสนใจหรือมุ่งหมายของสมาชิกแต่ละกลุ่ม

กระบวนการฝึกอบรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (ม.ป.ป. อ้างถึงในนิรันดร์ จุลทรัพย์, 2544 : 33-34) ได้แบ่งกระบวนการฝึกอบรมออกเป็น 3 ระยะด้วยกัน คือ

1. ระยะก่อนอบรม (Pretraining, Preparation Phase) คือ กระบวนการที่ต้องเริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจสภาพการณ์ขององค์กรก่อน โดยจะเริ่มที่การวิเคราะห์ลักษณะของ

งานที่ต้องการจะทำเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุง ซึ่งจะครอบคลุมถึงสภาวะการณ์ต่าง ๆ ไม่ใช่แค่ด้านเทคนิคเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในองค์กรด้วย เพื่อปรับปรุงหรือหาวิธีการ กระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ระยะเวลาฝึกอบรม (Training Phase) ในช่วงของสภาวะการณ์ในที่ทำงานที่เกิดขึ้น ในช่วงของการฝึกอบรมนั้นจะมีส่วนช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความสนใจและตั้งใจที่จะเรียนรู้ ซึ่งมีผลมาจากพื้นฐานของผู้เข้าอบรมและองค์กรที่ส่งผู้เข้าอบรม ความจำเป็นต่อเรื่องที่จัดอบรม ปัญหาที่เกิดขึ้นจากองค์กร หรือเป็นสิ่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ รวมถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมจะมีผลต่อผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมในช่วงระยะเวลาการฝึกอบรมนี้เป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามหลักสำคัญในช่วงระยะเวลาฝึกอบรมนั้นก็คือ ผู้เข้ารับการอบรมจะเรียนรู้ได้ดี หากสิ่งเขาได้เรียนรู้ขึ้นเป็นสิ่งที่เขามีความสนใจ และสิ่งสำคัญที่องค์กรจัดอบรมก็คือ การจัดโอกาสที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่

3. ระยะเวลาหลังอบรม (Post Training Phase, “Follow-up”) เมื่อการฝึกอบรมนั้นได้สิ้นสุดลงแล้ว ระดับความคาดหวังที่เกี่ยวกับผู้เข้ารับการอบรมนั้นจะมีความแตกต่างกันไป อาจจะมีมากหรือน้อย ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมจะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการอบรมนั้นไปวางแผนปฏิบัติงาน โดยบุคคลจะเกิดการประสานความสัมพันธ์กับองค์กรหากเห็นว่าองค์กรได้ให้ความสนับสนุนอย่างเต็มที่ต่อสิ่งที่ได้รับอบรมมา และตรงกันข้ามคือ หากองค์กรหรือผู้ส่งเข้าอบรมตระหนักแต่เพียงว่าเมื่อเข้ารับการอบรมเสร็จแล้วจะให้ทำงานมากมายที่ได้เตรียมไว้ หรือให้ทำงานคั่งค้างที่เป็นหน้าที่รับผิดชอบของผู้ส่งหรือองค์กร โดยไม่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ฝึกอบรมมานั้นก็จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อองค์กรหรือผู้ส่งเข้าอบรม

กระบวนการฝึกอบรมนั้นมีหลากหลายขั้นตอน ซึ่งแต่ละขั้นตอนล้วนมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งนิรันดร์ จุลทรัพย์ (2554) ได้แยกกระบวนการฝึกอบรมออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาศักยภาพด้านการทำงานของบุคลากร ซึ่งหลาย ๆ องค์กรนิยมส่งบุคลากรของตนเองเข้ารับการอบรมในหลากหลายด้าน

แตกต่างกันไปตามความประสงค์ของแต่ละองค์กร ทั้งนี้ทั้งนี้สิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องตระหนักถึงก่อนที่จะส่งบุคลากรไปรับการอบรมนั้นก็คือ ตระหนักถึงความจำเป็นขององค์กรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเบื้องต้น กล่าวคือ เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมแล้ว ผู้รับการอบรมจะสามารถนำความรู้ทักษะที่ได้มาแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาการทำงานขององค์กร โดยการวิเคราะห์ความจำเป็นต่อการฝึกอบรมนั้นต้องวิเคราะห์ 3 ด้านใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

1.1 ด้านองค์กร การวิเคราะห์ถึงปัจจัยเกี่ยวกับความจำเป็นทั้งหมดภายในองค์กรว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรบ้าง ที่สามารถจะแก้ไขด้วยการฝึกอบรมและผลจากการฝึกอบรมนั้นทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยวิเคราะห์ในเรื่องต่อไปนี้

- 1.1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
- 1.1.2 การวิเคราะห์ผลงานขององค์กรและสาขา
- 1.1.3 การวิเคราะห์พนักงานในองค์กร
- 1.1.4 การวิเคราะห์บรรยากาศภายในองค์กร

1.2 ด้านหน้าที่ภารกิจ ซึ่งการวิเคราะห์หน้าที่ภารกิจมีกระบวนการวิเคราะห์ 3 ประการ คือ

- 1.2.1 การวิเคราะห์การบรรยายลักษณะงาน
- 1.2.2 การวิเคราะห์หน้าที่และภารกิจ
- 1.2.3 การกำหนดวัตถุประสงค์และหลักสูตร โครงการฝึกอบรม

1.3 ด้านพนักงาน เป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความจำเป็นว่าพนักงานมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม และควรจะต้องได้รับการฝึกอบรมเรื่องใดบ้าง โดยมีแนวทางในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

1.3.1 การวัดผลการทำงานด้วยวิธีวิเคราะห์จากพฤติกรรมของพนักงาน คือการสังเกตการณ์ของผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น จากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลภายนอก

- 1.3.2 การวัดผลการทำงานด้วยวิธีการทางเศรษฐศาสตร์
- 1.3.3 การวัดผลการทำงานด้วยวิธีการทดสอบสมรรถภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะต้องใช้เวลาและมีเรื่องค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย แต่ ณ ปัจจุบัน มีหลากหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญในเรื่องการลดเวลาการวิเคราะห์โดยการจัดตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมเข้ามาจัดการ ซึ่งนับว่าเป็นวิธีการที่สามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายได้อีกแนวทางหนึ่ง

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้นเป็นสิ่งที่จะต้องกำหนดว่า จะต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปในทิศทางใด ในลักษณะและระดับใด จึงจะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เป็นความจำเป็นต่อการฝึกอบรม โดยวัตถุประสงค์ที่สำคัญในการฝึกอบรม มีดังนี้

2.1 ทำให้วิทยากรสามารถจัดเตรียมหรือเลือกอุปกรณ์รวมถึงเนื้อหาสาระ และวิธีการที่จะนำมาใช้ในการฝึกอบรมได้อย่างมีความเหมาะสม

2.2 เป็นแนวทางที่จะบ่งบอกให้ทราบถึงมาตรการหรือวิธีการในการวัดผลความสำเร็จของการฝึกอบรม

2.3 ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจถึงความต้องการในการฝึกอบรมนั้น ๆ โดยเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายปลายทางที่ชัดเจน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความตั้งใจและพยายามจะไปให้ถึงจุดหมายปลายทางให้ได้

3. โครงการและการเขียนโครงการฝึกอบรม

โครงการฝึกอบรม (Project) เป็นกิจกรรมที่มีการระบุเกี่ยวกับรายละเอียดการปฏิบัติงาน มีขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด

การเขียนโครงการฝึกอบรม เป็นการเขียนเพื่อให้ปฏิบัติตามแผนการฝึกอบรมอย่างมีระบบ ไม่สับสน ใช้ทรัพยากรอย่างจำเป็นและมีประสิทธิภาพ โดยรูปแบบการเขียนโครงการฝึกอบรมตามที่ เคลลีวัลย์ ลีมอริซาคี (2531 อ้างถึงในนิรันดร์ จุลทรัพย์, 2554) มีดังนี้

3.1 ชื่อโครงการ

3.2 หลักการและเหตุผล

3.3 วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

- 3.4 หลักสูตรในการฝึกอบรม
- 3.5 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3.6 จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3.7 วัน – เวลา และสถานที่ฝึกอบรม
- 3.8 แนวในการดำเนินการฝึกอบรม
- 3.9 วุฒิบัตร / ประกาศนียบัตร (ถ้ามี)
- 3.10 ผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม
- 3.11 งบประมาณการฝึกอบรม
- 3.12 รายชื่อวิทยากร
- 3.13 รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3.14 การประเมินผลโครงการ
- 3.15 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4. การเตรียมการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่สำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งของการจัดฝึกอบรมนั่นก็คือการเตรียมการฝึกอบรม เพราะจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดฝึกอบรมเป็นอย่างมาก หากการเตรียมการไม่ดี หรือไม่มีความพร้อมก็อาจจะทำให้การฝึกอบรมนั้นเกิดความขัดข้องหรือล้มเหลวได้ ซึ่งการเตรียมการนี้รวมถึงการติดต่อวิทยากร การจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง เอกสารประกอบการฝึกอบรม สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การติดต่อผู้บังคับบัญชาและผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ประกอบพิธีเปิดปิดการฝึกอบรม การเตรียมการประเมินผล รวมถึงอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่ควรที่จะให้ความสำคัญและรายการตรวจสอบ เพื่อให้การดำเนินการฝึกอบรมมีความราบรื่น

5. ขั้นตอนดำเนินการฝึกอบรม

เป็นขั้นตอนการปฏิบัติตามโครงการ ซึ่งจะมีผู้มีหน้าที่ในการรับผิดชอบโครงการเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ผู้ที่ทำหน้าที่ต่าง ๆ ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้ทำการกำหนดไว้แล้ว หากมี

เหตุขัดข้องที่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการฝึกอบรมขึ้น โดยไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าจะได้ทำการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคได้ทันที่

6. การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญและมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง เพื่อจะได้ทราบผลของการอบรมนั้น ๆ ว่าเป็นอย่างไรบ้าง บรรลุตามจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์หรือไม่มากนักน้อยเพียงใด รวมถึงทราบประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมในครั้งนั้น ตลอดจนปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมนั้นว่าเป็นอย่างไรเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงสำหรับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไปในภายภาคหน้า ซึ่งวิธีประเมินผลการฝึกอบรมนั้นมีด้วยกัน 4 วิธี ดังนี้

6.1 การวัดผลก่อนและหลังการฝึกอบรม (Pre-Test and Post-Test) แล้วนำมาเปรียบเทียบกัน ก็จะสามารถทำให้ทราบถึงความแตกต่างว่ามีความเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด

6.2 การตั้งเกณฑ์ในการปฏิบัติงานเพื่อประเมิน คือ ดูว่าหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมแล้วนั้นมีลักษณะการทำงานที่เด่นชัดหรือสูงกว่าเดิมหรือไม่ แต่วิธีนี้จะเหมาะแก่งานประเภทเสมียนและงานด้านค้นเอกสารต่าง ๆ

6.3 การตรวจสอบผลงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์ เป็นวิธีที่จะกำหนดลักษณะงานที่ตรวจสอบเป็นเกณฑ์ขึ้นมา แล้วให้ทำการให้คะแนนการปฏิบัติงานไว้ หลังจากนั้นก็จะนำเอาผลที่ได้จากการสังเกตไปกำหนดเป็นเกณฑ์ไว้เพื่อที่จะทำการเปรียบเทียบกับงานที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือเหมือนกัน

6.4 การกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน โดยการสังเกต เป็นวิธีที่คล้ายกับวิธีที่สาม แต่จะมีความแตกต่างกันตรงที่จะเป็นการสังเกตงานรวม ไม่ได้แยกออกมากำหนดไว้เป็นการสังเกตอย่างใดอย่าง

7. การติดตามผลการฝึกอบรม

ส่วนใหญ่แล้วหลังจากการจัดฝึกอบรมเสร็จสิ้นยังขาดการติดตามผล และเมื่อประเมินผลไปแล้วก็ไม่ได้ติดตามดูความเปลี่ยนแปลงที่ต้องการให้เกิดขึ้นนั้นว่ายังคงอยู่และมีผลอย่างไรกับองค์การ เนื่องจากว่าวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมนั้นมุ่งหวังเพื่อช่วยให้บุคคลเกิดการ

เรียนรู้และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นหลักฐาน ซึ่งกลไกของการปรับตัวของบุคคลนั้นจะ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามสภาพแวดล้อม ดังนั้นแล้วการคงทนของผลการ ฝึกอบรมจะมีอยู่เพียงระยะเวลาเดียว ผู้จัดฝึกอบรมหรือผู้บริการการฝึกอบรมจึงจำเป็นที่จะต้องมีการ ติดตามผลการฝึกอบรม โดยการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมและทำการเปรียบเทียบผลที่ได้กับ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการอบรม ซึ่งถ้าหากเกิดความเปลี่ยนแปลงหรือเบี่ยงเบนไปจาก เป้าหมายเป็นอย่างมากก็อาจจะต้องมีความจำเป็นที่ต้องจัดการฝึกอบรมซ้ำขึ้นมาใหม่

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุฎารักษ์ รตนวรรณ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท สุขภัณฑ์ เซ็นเตอร์ กรุ๊ป จำกัด ต่อการฝึกอบรม พบว่า 1) พนักงานมีระดับทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก โดยด้านวิทยากรที่ให้การอบรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านความจำเป็นในการ ฝึกอบรม ด้านวิธีและเทคนิคการฝึกอบรม ด้านประโยชน์การฝึกอบรม ด้านการติดตามประเมินผล การฝึกอบรม ด้านสถานที่ให้การฝึกอบรม และสุดท้ายคือด้านหลักสูตรการฝึกอบรม 2) เปรียบเทียบทัศนคติต่อการฝึกอบรม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณวิมล คงภิบาล (2540) ศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของ พนักงานธนาคาร มหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมดีจะมีขวัญ ในการทำงานดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0001 ปัจจัยส่วนบุคคลจะแตกต่างเฉพาะใน องค์ประกอบย่อย ดังนี้ พนักงานอายุน้อยมีทัศนคติต่อวิทยากรผู้บรรยายดีกว่าพนักงานอายุมาก เพราะพนักงานอายุมากมีประสบการณ์ในการทำงานดีอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องให้วิทยากรสอนงาน พนักงานที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง มีทัศนคติต่อวิทยากรผู้บรรยาย การกำหนดคุณสมบัติผู้เข้า อบรม และขวัญเกี่ยวกับคุณค่าของงานดีกว่าพนักงานที่เข้าอบรมเพียงครั้งเดียว พนักงานอายุน้อย และพนักงานอายุงานน้อยมีทัศนคติต่อการจัดเตรียมเอกสาร สื่อโสตดีกว่าพนักงานอายุมากและ พนักงานอายุงานมาก แต่พนักงานอายุมากและพนักงานอายุงานมากมีขวัญเกี่ยวกับคุณค่าของงาน ดีกว่าพนักงานอายุน้อยและอายุงานน้อย พนักงานการศึกษาน้อยมีทัศนคติต่อการกำหนดวิธีการ

ประชาสัมพันธ์ และมีขวัญเกี่ยวกับคุณค่าของงาน สภาพการทำงาน และค่าจ้างหรือค่าแรงงานดีกว่า พนักงานการศึกษาสูง พนักงานชายมีทัศนคติต่อการกำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์และมีขวัญเกี่ยวกับโอกาสที่จะก้าวหน้า การนิเทศงาน องค์กรหรือบริษัทและการจัดการดีกว่าพนักงานหญิง หัวหน้างานมีทัศนคติต่อผู้จัดการ โครงการฝึกอบรมและมีขวัญเกี่ยวกับคุณค่าของงาน โอกาสที่จะก้าวหน้าและความปลอดภัยดีกว่าพนักงานทั่วไป

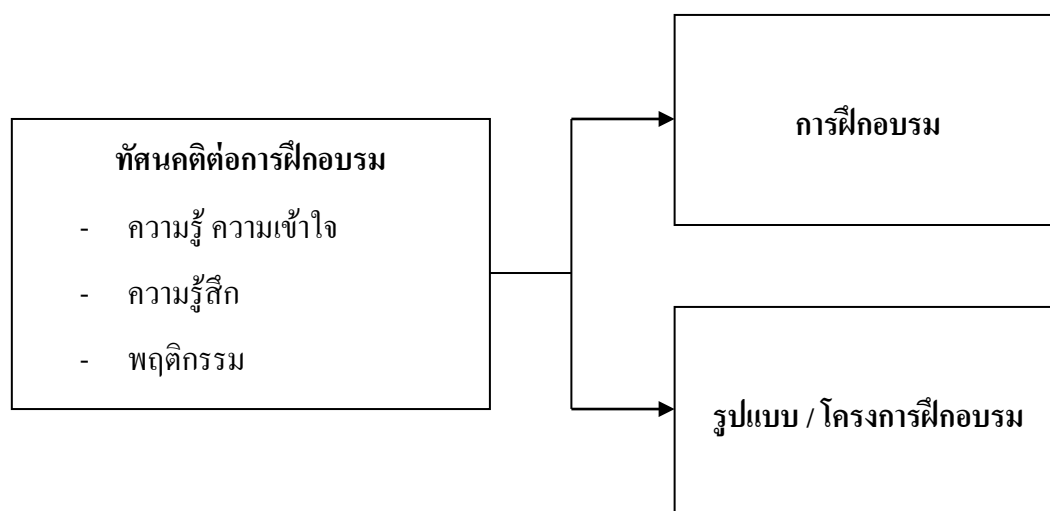
วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรสอนงานกับการถ่ายโยงความรู้ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า 1) หัวหน้างานส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานอยู่ในระดับ “ดี” การถ่ายโยงความรู้อยู่ในระดับ “สูง” 2) เพศ อายุ อายุงานในตำแหน่งหัวหน้างานและจำนวนลูกน้องที่ต่างกันของหัวหน้างานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานไม่แตกต่างกัน แต่ระดับการศึกษาและความต้องการฝึกอบรมในหลักสูตรการสอนงานที่ต่างกันของหัวหน้างานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานมีความสัมพันธ์กับการถ่ายโยงความรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศิริพร พงษ์บริบูรณ์ (2548) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการฝึกอบรมบุคลากร กรณีศึกษา บริษัทเดมเลอร์โครสเลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมบุคลากรของบริษัทมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ประชากรมีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมด้านวิธีการฝึกอบรม และการดำเนินการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ การประเมินผลการฝึกอบรม พนักงานมีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในบริษัทและสายงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ธีรภัทร์ เพ็ชร โปรี (2550) ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของบุคลากรต่อการฝึกอบรม เพื่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท แพนราชเทวี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรมบุคลากรของบริษัทมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ประชากรมีความคิดเห็นว่าการฝึกอบรม ด้านความจำเป็นในการฝึกอบรม และด้านการประเมินผลการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านการดำเนินการฝึกอบรม และด้านความเพียงพอในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานในบริษัท และสายงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมแตกต่างกัน

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การฝึกอบรมนั้นจะเกิดประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรนั้น จะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งปัจจัยที่สำคัญต่อการฝึกอบรมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีคือทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรม เพราะหากผู้เข้าฝึกอบรมมีทัศนคติทางลบต่อการฝึกอบรมนั้น ก็จะเท่ากับว่าเป็นการลงทุนที่สูญเปล่า ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาตัวแปรของการฝึกอบรมในส่วนของ องค์ประกอบสำหรับการฝึกอบรม ที่ส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อการฝึกอบรม ดังตัวแปรดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา ทัศนคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study Approach) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามกระบวนการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 รูปแบบการวิจัย
- 3.3 การสร้างรูปแบบคำถามในงานวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ เป็นการสุ่มโดยการใช้ดุลพินิจของผู้วิจัยเอง ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการคัดเลือกนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงนั้นเป็นการศึกษาที่จะต้องอาศัยความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในเรื่องนั้น ๆ ของผู้วิจัย (ยุทธ ไกยวรรณ, 2545) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ผ่านกลุ่มตัวอย่างที่มีอยู่ทั้งหมด 100% ดังนั้นกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา จำนวนทั้งหมด 6 คน ประกอบไปด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้ 1. หัวหน้าช่างเทคนิค จำนวน 1 ท่าน 2. ช่างเทคนิค จำนวน 2 ท่าน 3. ผู้ช่วยช่างเทคนิค จำนวน 2 ท่าน และธุรการ จำนวน 1 ท่าน

ตารางที่ 3.1 แสดงข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อ	อายุ	เพศ	ตำแหน่ง	อายุการทำงาน (ปี)
P1	32	ชาย	หัวหน้าช่างเทคนิค	7
P2	31	ชาย	ช่างเทคนิค	7
P3	34	ชาย	ช่างเทคนิค	6
P4	36	ชาย	ผู้ช่วยช่างเทคนิค	4
P5	22	ชาย	ผู้ช่วยช่างเทคนิค	2
P6	32	หญิง	ธุรการ	4

3.2 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Study Approach) เพื่อศึกษาถึงทัศนคติต่อการฝึกอบรม ทัศนศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา

เบญญา ยอดดำเนิน-แอ็ดดิกซ์, กาญจนา ตั้งชลทิพย์ (2552) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นกระบวนการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวกับปรากฏการณ์ทางสังคมวิธีหนึ่ง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เป็นการแสวงหาข้อเท็จจริงหรือความรู้ที่มีอยู่ตามสภาพความเป็นจริงที่เป็นอยู่หรือตามลักษณะตามธรรมชาติที่เกิดขึ้น

ยูทซ์ ไกยวรรณ (2545) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) “เป็นการวิจัยที่ไม่เน้นข้อมูลที่เป็นตัวเลขเป็นหลัก แต่จะเน้นการหารายละเอียดต่าง ๆ ในเชิงลึก ซึ่งได้มาจากการสังเกตหน่วยที่ต้องการศึกษาเพียงไม่กี่หน่วย โดยมีได้มุ่งเก็บข้อมูลเป็นตัวเลขมาทำการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อให้ได้คำตอบใช้ได้กว้างขวางทั่วไป ดังนั้นการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงเป็นการวิจัยที่ยืดหยุ่นมากกว่า”

ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล, สุภาพ นัฏราภรณ์ (2555) กล่าวว่า การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ “การวิจัยเชิงบรรยายที่ไม่อิงข้อมูลตัวเลข แต่จะใช้และนำเสนอข้อมูลในเชิงพรรณนา ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากคำบอกเล่า ข้อมูลจากการบันทึกหรือเอกสารต่าง ๆ และพฤติกรรมที่สังเกตพบ”

ดังนั้น การวิจัยเชิงคุณภาพ หมายถึง การวิจัยเชิงบรรยายที่ไม่ได้เก็บข้อมูลตัวเลข มาใช้ในการวิเคราะห์ เน้นการหารายละเอียดต่าง ๆ ในเชิงลึก ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ สังเกต จากพฤติกรรม รวมถึงการหาข้อเท็จจริงตามสภาพความเหมาะสมและตามลักษณะธรรมชาติที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นตัวเลือกที่ดีที่สุดในการศึกษาและทำการเจาะลึกถึงปัญหาและการค้นหาถึงสาเหตุที่แท้จริง อีกทั้ง Wiersma. W, (2000 อ้างถึงใน ดร.วรรณ อนุรักษ์, 2559 หน้า 31) กล่าวว่า “การทำการวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพให้ได้ค่านั้น นักวิจัยจะต้องเข้าใจอยู่ในสนามและจะต้องทำการสังเกตสิ่งที่ศึกษาอย่างเป็นธรรมชาติให้ได้มากที่สุด รวมถึงจะต้องไม่มีการจัดกระทำใหม่เพื่อการศึกษาขึ้น ๆ ซึ่งมีความเหมาะสมกับงานวิจัยของผู้วิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากว่าผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายปฏิบัติการมาเป็นระยะเวลาหลายปี และได้คลุกคลีอยู่กับผู้ปฏิบัติงานในแผนกของบริษัทตั้งแต่เริ่มเปิดตั้งบริษัท มาจนถึง ณ ปัจจุบัน”

เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยและหาคำตอบเชิงลึกถึงปัญหาและปัจจัยหลักที่มีผลต่อทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม ผู้วิจัยจึงใช้การเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ 2 ประเภท คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสื่อสาร ใช้ประเด็น/แนวคำถามกว้างๆ แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งคำถามที่ใช้เป็นประเด็นนั้นต้องเกิดความครอบคลุมและมีความสอดคล้องกับเรื่องที่ได้ทำการศึกษานั้น โดยมีข้อคำถามให้ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้ทำการสอบถามในเชิงเจาะลึก เพื่อกระตุ้นให้ผู้สนทนาเล่าเรื่องราวอย่างมีเป้าหมาย โดยผู้สัมภาษณ์ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ถูกสัมภาษณ์ ในลักษณะเป็นคู่สนทนา และใช้ทักษะการสื่อสาร สร้างการสนทนาอย่างมีเป้าหมาย ใช้คำถามนำไปสู่การสนทนา ภายใต้บรรยากาศที่มีผ่อนคลาย และความเป็นส่วนตัว (อรนรินทร์ ขจรวงศ์ วัฒนา, 2557)

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) เป็นการสัมภาษณ์และการสนทนา และรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นที่เฉพาะเจาะจง โดยมีผู้เข้าร่วมการสนทนาในแต่ละกลุ่มประมาณ 5-7 คน แล้วเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมเข้าทำการสนทนาได้มีการแลกเปลี่ยนทัศนคติกันในประเด็นต่าง ๆ โดยผู้ดำเนินการสนทนาจะเป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา ชักจูงให้กลุ่มสนทนาเกิดแนวคิดและแสดงประเด็นหรือแนวทางในการสนทนาอย่างกว้าง และละเอียดลึกซึ้ง แล้วพยายามหาข้อสรุปตามประเด็นนั้น ๆ ออกมา ซึ่งการสนทนากลุ่มนี้จะมีเหมาะสมกับการวิจัยที่ต้องการแนวคิดใหม่ ๆ รวมถึงค้นหาตัวกำหนดพฤติกรรมและบุคลิกภาพของมนุษย์ (อรุณี อ่อนสวัสดิ์, 2551)

3.3 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 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการพิจารณาตรวจสอบประเด็นต่าง ๆ อีกชั้นหนึ่ง
5. นำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่างอย่างน้อย 3 คน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เป็นแบบสัมภาษณ์ฉบับที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้สัมภาษณ์จริงต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูล ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน 2561 โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นประชากรที่เป็นพนักงานใน บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา จำนวน 6 คน โดยใช้ลักษณะการสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ เพื่อที่จะให้ผู้ถูกสัมภาษณ์นั้นรู้สึกมีความเป็นกันเองและเกิดการผ่อนคลาย ก่อให้เกิดการความมืออย่างเต็มที่ต่อผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้ขออนุญาตในการบันทึกเสียง และจดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณคนละ 45 นาที - 1 ชั่วโมง ทั้งนี้การสัมภาษณ์นั้นจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ณ ขณะสัมภาษณ์ และความร่วมมือของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แต่ละรายนั้น ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์รวมถึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จนกว่าจะได้ข้อมูลที่ครบถ้วน หรือจนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยใด ๆ อีกต่อไป หรือไม่มีข้อมูลใหม่ ๆ เกิดขึ้น ซึ่งเรียกว่า “ข้อมูลอิ่มตัว” จึงทำการหยุดการสัมภาษณ์ ซึ่งการอิ่มตัวของข้อมูลนั้นเกิดจากข้อมูลมีลักษณะที่เป็นแบบแผนอย่างเดียวกัน หรือข้อมูลส่วนใหญ่ที่รวบรวมมาได้นั้นมีลักษณะที่ทับซ้อนกันในสาระที่เป็นประเด็นเดียวกัน และต่อด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) ซึ่งจะเป็นการสัมภาษณ์และการสนทนาโดยมีผู้เข้าร่วมสนทนาทั้งหมด 6 คน เพื่อได้มีการแลกเปลี่ยนทัศนะกันในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะเป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา ชักจูงให้เกิดแนวคิดและแสดงประเด็นหรือแนวทางในการสนทนาอย่างกว้างและละเอียดลึกซึ้ง และพยายามหาข้อสรุปตามประเด็นนั้น ๆ ออกมา

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการถอดเทปบันทึกการสนทนาระหว่างการสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ครบหมดทุกคนแล้ว ผู้วิจัยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ถอดเทปมาจนเข้าใจเนื้อหาสาระเป็นอย่างดี หลังจากนั้นผู้วิจัยจะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป โดยการให้รหัสข้อมูล (Coding) ซึ่งเป็นการเลือกหน่วยที่มีความเหมาะสม ตรงกับประเด็นมากที่สุด เพื่อนำมาวิเคราะห์แทนชื่อ ทำให้ข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และมีจำนวนมากในตอนแรกนั้นมีขนาดเล็กและสั้นลงมาให้เป็นเพียงรายการรหัสจำนวนหนึ่ง (วนิทร สุภาพ, 2556 อ้างถึงใน ดร.วรรณ อรัญคร, 2559

หน้า 37) แล้วนำมาจัดหมวดหมู่แยกออกเป็นแต่ละประเด็น (Theme) ซึ่งทำให้สะดวกในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ซึ่งเป็นการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ และอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ โดยใช้แนวทางวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) จะเป็นการศึกษาโดยการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ภาษา ว่าใครเป็นผู้ใช้ ใช้อย่างไร ทำไม และเมื่อไหร่ ซึ่งถือเป็นลักษณะของหน้าที่หรือเหตุการณ์สื่อสาร (Van Dijk, 1997 อ้างถึงใน กนกวรรณ ศรีวิรัตน์ 2559 หน้า 46) ดังนั้นจึงสรุปเป็นความคิดสำคัญของ “Discourse Analysis” ได้ 3 มิติ คือ

1. การใช้ภาษา (Language Use)
2. ความเชื่อต่าง ๆ ที่ส่งผ่านการสื่อสาร (The Communication Beliefs)
3. ปฏิสัมพันธ์ในสถานการณ์ทางสังคม (Interaction in Social Situations)

การวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse analysis) คือ การพยายามทำการศึกษาและสืบค้นถึงขั้นตอน กระบวนการ ลำดับเหตุการณ์รวมถึงรายละเอียดปลีกย่อยต่างๆ ในการสร้างเอกลักษณ์ รวมถึงให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัวเราหรือห่อหุ้มตัวเราอยู่ในสังคม ในรูปแบบของวาทกรรม และภาคปฏิบัติของวาทกรรมว่าด้วยเรื่องนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม และมีความเกี่ยวข้องกับบุคคล สถานที่ เหตุการณ์อะไรบ้าง รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสร้าง และการเก็บกดหรือปิดกั้นสิ่งเหล่านี้ของวาทกรรมมีอย่างไร (ไชยรัตน์ เจริญสิน โอปาร์, 2542)

การเลือกวิธีการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ ถือเป็นวิธีที่มีความเหมาะสมมากที่สุด เนื่องจากเป็นการเริ่มต้นด้วยการตั้งคำถามที่ง่าย ๆ และมีการพัฒนาคำถามที่จะนำไปสู่การรับรู้ถึงความคิดเห็นและมุมมองต่าง ๆ

3.5.1 ตัวอย่างการวิเคราะห์แบบ Discourse Analysis จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

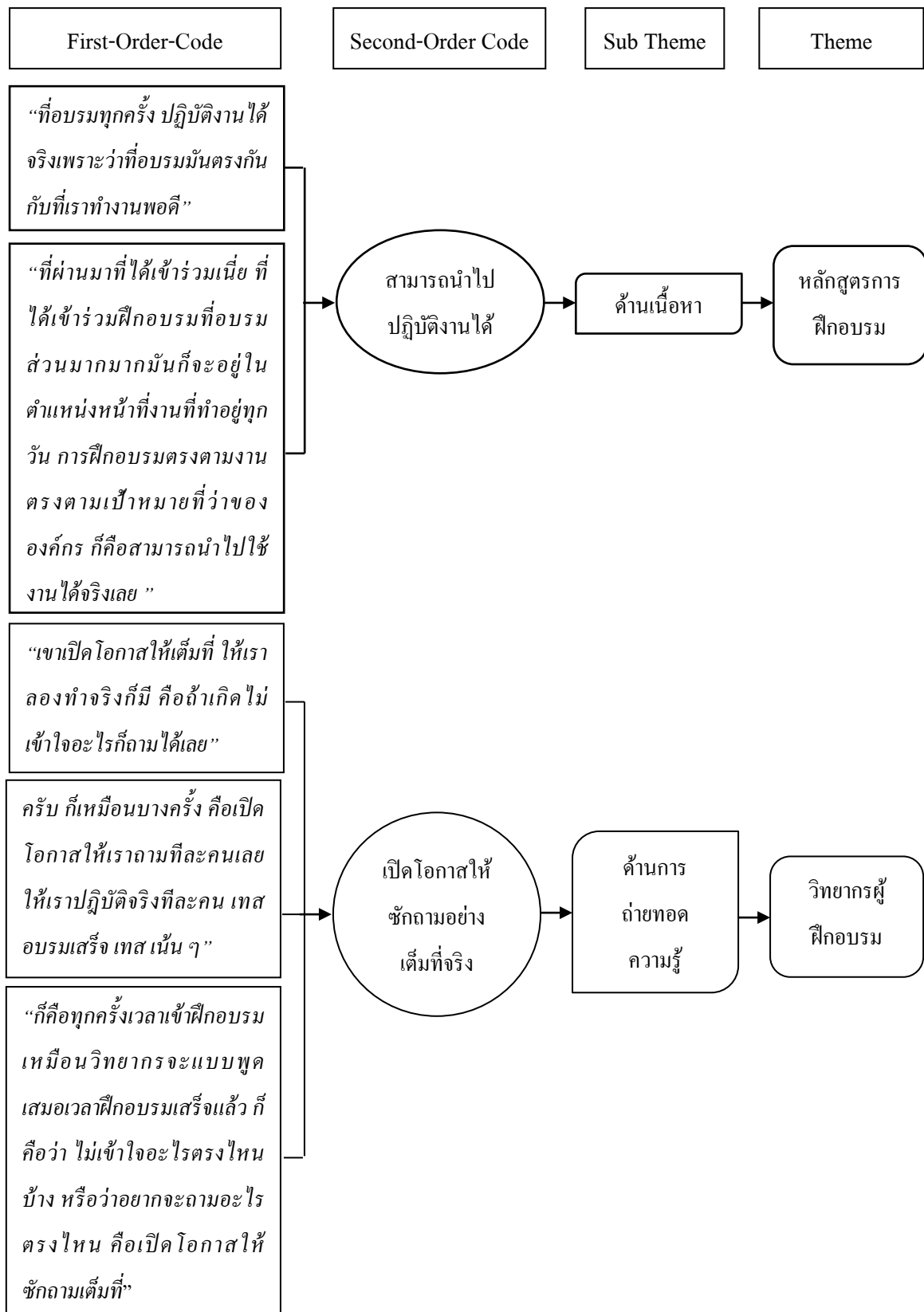
“ที่อบรมทุกครั้ง ปฏิบัติตามได้จริง เพราะว่าที่อบรมมันตรงกันกับที่เราทำงานพอดี”
 “ที่ผ่านมาก็ได้เข้าร่วมเนี่ย ที่ได้เข้าร่วมฝึกอบรมที่อบรมส่วนมากมันก็จะอยู่ในตำแหน่ง
 หน้าที่งานที่ทำอยู่ทุกวัน การฝึกอบรมตรงตามงาน ตรงตามเป้าหมายที่ว่าขององค์กร ก็คือ
สามารถนำไปใช้งานได้จริงเลย”

จากตัวอย่างในการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) ข้างต้นพบว่าเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมว่าสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง เช่น “ปฏิบัติงานได้จริง” “สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง”

“ก็คือดีนะ อยากให้มีการอบรมอะไรแบบนี้ตลอดไป เพื่อที่จะรื้อฟื้นหรือว่าคนที่ไม่รู้เขาจะได้รู้
ผมว่ามันเป็นสิ่งที่ดี”

“ก็คือเป็นการทบทวนความรู้ไปในทุก ๆ ปี เพื่อไม่ให้เราลืมหรือเราบกพร่อง”
“เราอบรมทุก ๆ ปี เพราะว่าเหมือนกับช่วงไหนที่เราไม่มีงาน เราไม่ได้ทำ บางทีเราก็อาจจะลืม ๆ
ไง ถ้าไปเรือพอได้ทำมันก็จะจำได้ แต่พอเราไม่ได้ไปเรือ ไม่ได้ทำมันก็จะลืมไป พอมา
อบรมเหมือนกับเราได้ทบทวนอะไรประมาณนี้”

จากตัวอย่างในการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) ข้างต้น พบว่าเกี่ยวข้องกับ
กับความจำเป็นของหลักสูตรการฝึกอบรม เช่น “เพื่อที่จะรื้อฟื้น” “เป็นการทบทวนความรู้” “เราได้
ทบทวน”



ภาพที่ 3.1 ตัวอย่างวิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยการให้รหัสข้อมูล (Coding) และจัดหมวดหมู่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.5.2 ตัวอย่างการวิเคราะห์แบบ Discourse Analysis จากการสนทนากลุ่ม

“ผมว่าจัดอบรมในโครงการเดิมทุกปี ดีนะ เป็นการ Refresh รวมถึงเพื่อที่จะให้พนักงานพัฒนาต่อไป เหมือนปีนี้ได้แค่นี้ พอว่าปีหน้าเขาจัดอบรมปีบ เราจะได้อรรถกษภาพของเราว่าได้พัฒนาได้ไปถึงจุดไหน และก็ได้รู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของกฎ ระเบียบ และข้อกำหนดเพิ่มเติมด้วย ก็ดีครับ อยากให้จัดทุกปี”

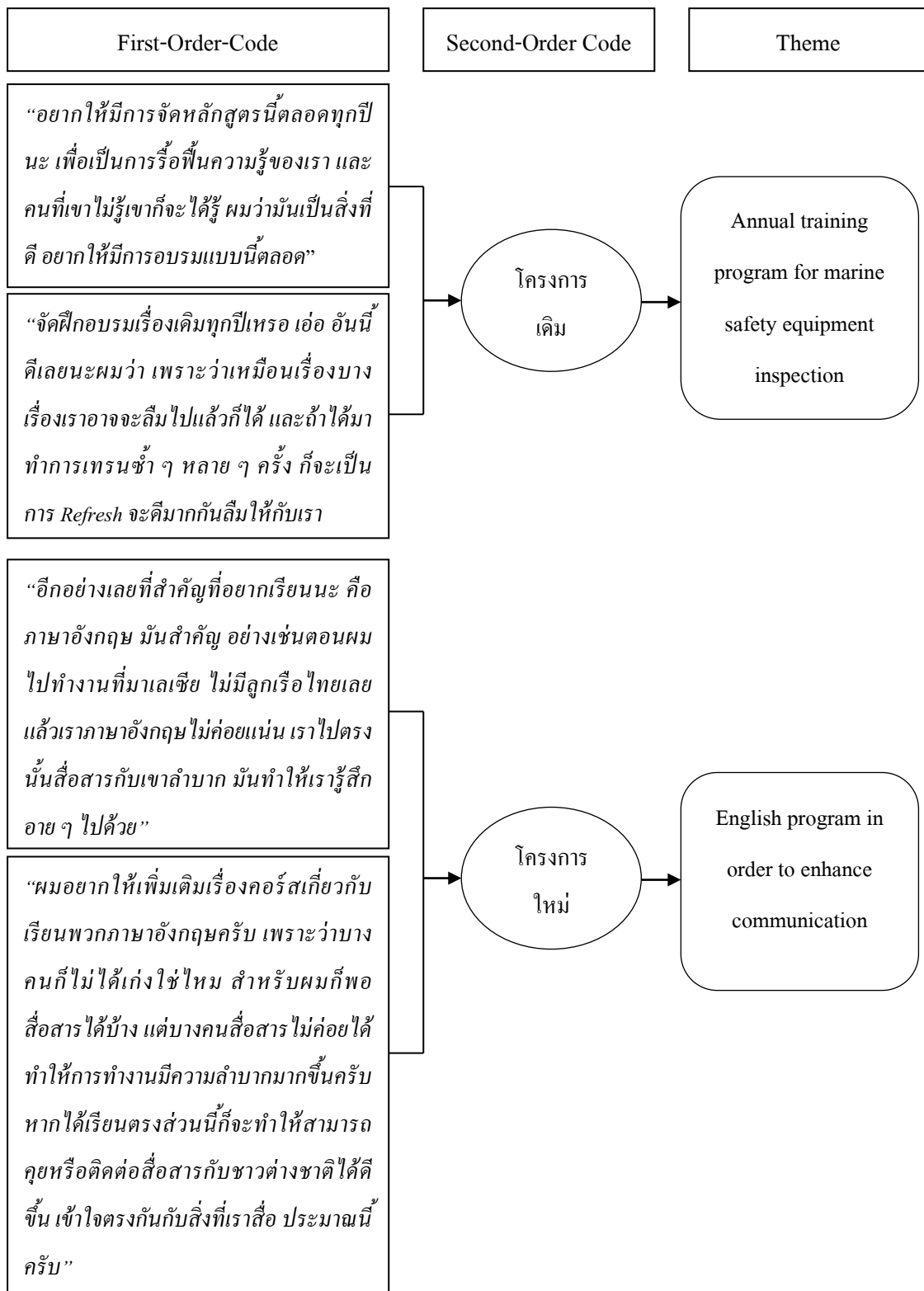
“จัดฝึกอบรมเรื่องเดิมทุกปีหรือ เอ่อ อันนี้ดีเลยนะผมว่า เพราะว่าเหมือนเรื่องบางเรื่องเราอาจจะลืมไปแล้วก็ได้ และถ้าได้มาทำการทบทวนซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง ก็จะเป็นการ Refresh จะดีมากกว่าลืมให้กับเรา”

จากตัวอย่างในการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) ข้างต้นพบว่า พนักงานผู้เข้าร่วมฝึกอบรมต้องการให้ฝึกอบรมโครงการเดิมทุก ๆ ปี เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ หรือเป็นการกันลืม และได้รู้ถึงกฎ ระเบียบที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น “เป็นการ refresh” “กันลืม” “ได้รู้ถึงการเปลี่ยนแปลง”

“พี่หลักสูตรเกี่ยวกับภาษาอังกฤษครับที่อยากให้อบรมให้กับพนักงาน เพราะว่าหน้างานเราส่วนมากจะทำงานลูกเรือชาวต่างชาติจะเป็นจำนวนมาก บางครั้งเราก็สื่อสารกับเขาลำบากนะ ซึ่งทำให้เราต้องโทรหา Supervisor เพื่อให้เขาคุยกับทางลูกเรืออีกที บางทีมันทำให้เรารู้สึกขัดใจนะ ที่พูดไม่ได้เต็มที่”

“อีกอย่างเลยที่สำคัญที่อยากเรียนนะ คือภาษาอังกฤษ มันสำคัญ อย่างเช่นตอนผมไปทำงานที่มาเลเซีย ไม่มีลูกเรือไทยเลย แล้วเราภาษาอังกฤษไม่ค่อยแน่น เราไปตรงนั้นสื่อสารกับเขาลำบาก มันทำให้เรารู้สึกอาย ๆ ไปด้วย”

จากตัวอย่างในการวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) ข้างต้นพบว่า พนักงานผู้เข้าร่วมฝึกอบรมต้องการที่จะอบรมหลักสูตรหรือโครงการใหม่เพิ่มเติม เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ เพื่อให้การประสานงานราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น “หลักสูตรที่เกี่ยวกับภาษาอังกฤษ” “ที่อยากเรียนนะ คือ ภาษาอังกฤษ”



ภาพที่ 3.2 ตัวอย่างวิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยการให้รหัสข้อมูล (Coding) และจัดหมวดหมู่

จากการสนทนากลุ่ม

3.6 ความเชื่อถือได้ของข้อมูล

การทดสอบความเชื่อถือได้ของงานวิจัยเชิงคุณภาพนั้นกระทำได้โดยนักวิจัยในขณะที่ทำการสัมภาษณ์ โดยการสังเกตว่าคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ ณ ตอนนั้นมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของบุคคล สภาพแวดล้อม รวมทั้งองค์กรในช่วงระยะเวลาที่ได้ทำการศึกษาหรือไม่ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเดิมที่มีอยู่หรือไม่ และมีสอดคล้องกับข้อสังเกตของผู้วิจัยหรือไม่

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Reliability) รวมทั้งออกแบบมาเพื่อให้สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี จากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และเพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความน่าเชื่อถือผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญกับผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ ซึ่งมากไปด้วยประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงตรงตามวัตถุประสงค์และขอบเขตในการทำวิจัยในครั้งนี้ รูปแบบของคำถามที่ผู้วิจัยใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จะศึกษาจากงานวิจัยเชิงคุณภาพอื่น ๆ และแนวคำถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งแนวคำถามจากงานวิจัยเชิงคุณภาพเอง รวมถึงแนวคำถามจากงานวิจัยเชิงปริมาณเพื่อนำมาศึกษาและเป็นแบบอย่างในการตั้งคำถาม และให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อถือได้ของข้อมูล (Reliability) ก่อนนำคำถามออกไปสัมภาษณ์จริงนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบคำถามที่จะใช้ในการวิจัยนั้นไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง 2-3 คน ว่ามีความครอบคลุมกับเนื้อหาในการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ และหาพบปัญหาหรืออุปสรรค ก็จะนำผลสัมภาษณ์นั้นมาทำการปรับปรุงกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งก่อนการสัมภาษณ์จริง เพื่อให้ชุดคำถามมีความครอบคลุม ถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ

นอกจากนี้ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยการนำผลสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยกระทำการเรียบเรียงบทสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และทำการ Coding ข้อมูลเหล่านั้นเพื่อหา Theme และ Concept อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ได้ผ่านคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและปรับแก้ตามความเหมาะสมเพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือได้ของงานวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล : ทักษะคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา

การศึกษาเรื่อง “ทักษะคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ที่เคยผ่านการเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้ว โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้วจำนวน 6 ท่าน และนำข้อมูลที่ได้นั้นมานำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็นประเด็นต่าง ๆ เพื่อตอบคำถามวิจัยหัวข้อแรก คือ

“ทักษะคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการฝึกอบรมของบริษัทเป็นอย่างไรบ้าง”

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์โดยเริ่มต้นการสัมภาษณ์จากการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่งหน้าที่ และอายุงานของผู้ให้สัมภาษณ์ก่อน แล้วจึงเชื่อมโยงเข้าสู่ทักษะคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยได้อ้างอิงองค์ประกอบในเรื่องของทักษะคติ ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้/ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม ตามกรอบแนวคิดที่ได้ตั้งไว้

การวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการได้แสดงทักษะคติต่อการฝึกอบรมออกเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. ทักษะคติด้านหลักสูตรการฝึกอบรม
2. ทักษะคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม
3. ทักษะคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม
4. ทักษะคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรม

5. ทักษะคิดด้านสื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

ซึ่งจะประกอบด้วยหลาย ๆ ประเด็นหลัก และประเด็นย่อยดังตารางที่จะสรุปดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ทักษะคิดด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

Theme 1 : ทักษะคิดด้านหลักสูตรการฝึกอบรม		
Sub Theme	Issue	Remark
ด้านเนื้อหา	● สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	พนักงานทุกท่านมีความเห็นว่า
	● ตรงกับความต้องการ	หลักสูตรที่จัดขึ้นนั้นมีความ
	● สอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน	จำเป็นต่อการทำงานเป็นอย่างดี
ด้านความจำเป็น	● เป็นการทบทวนความรู้	มาก รวมถึงเนื้อหาที่มีความครบ
	● เกิดความชำนาญในงานที่ทำ	ถ้วน สามารถนำไปปฏิบัติงาน
	● ได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น	ได้จริง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา ซึ่งแสดงให้เห็นในตารางที่ 4.1 นั้น พบว่าทั้ง 6 ท่าน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านหลักสูตรการฝึกอบรมแยกเป็นประเด็นที่สำคัญได้ 2 ประเด็นคือในส่วนของเนื้อหา และในส่วนของความจำเป็นของหลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแจงรายละเอียดตามประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นได้ดังนี้

4.1 ทักษะคิดด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

4.1.1 ด้านเนื้อหา

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมว่า สิ่งที่ได้รับการฝึกอบรมนั้นสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง ตรงกับความต้องการ และสอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.1.1 สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นว่า หลักสูตรในการฝึกอบรมที่ทางบริษัทฯ ได้จัดขึ้นมาเพื่อให้พนักงานได้ฝึกอบรมตามแผนการ ฝึกอบรมของบริษัทในส่วนของเนื้อหา นั้นสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง ตรงกับการให้สัมภาษณ์ ของ P1 ที่กล่าวว่า

“ที่อบรมทุกครั้ง ปฏิบัติงานได้จริง เพราะว่าที่อบรมมันตรงกันกับ
ที่เราทำงานพอดี”

ซึ่งให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกับงานที่บริษัท ฯ รับผิดชอบ ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P2 และ P4
เกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ตรงตามงานที่ทำ ดังนี้

“เหมือนกับหัวข้อที่เราทราบ ส่วนมากเป็นงานที่บริษัทฯ เรารับทำ
เช่น ถังดับเพลิง, Liferaft, Lifeboat ทุกอย่างอะ คือว่าเหมือนกับผู้
ที่เขาอบรมเรา เขาเป็นคนที่ค่อนข้างจะมีความรู้มาก คือก็ได้มา
สอนมาอะไร เสริมเทคนิคอะไรต่าง ๆ แบบนี้ที่พนักงานควรจะรู้
และคนที่ไม่รู้ก็จะได้รู้ด้วย สามารถนำไปใช้งานได้จริง” P2

“ที่ผ่านมาก็ได้เข้าร่วมเนี่ย ที่ได้เข้าร่วมฝึกอบรมที่อบรมส่วนมาก
มากมันก็จะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่งานที่ทำอยู่ทุกวัน การฝึกอบรม
ตรงตามงาน ตรงตามเป้าหมายที่ว่าขององค์กร ก็คือสามารถ
นำไปใช้งานได้จริงเลย” P4

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูก
สัมภาษณ์ในส่วนของเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมที่ทางบริษัทฯ จัดทำขึ้นและนำมาฝึกอบรม
ให้กับพนักงานนั้นตรงกับกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัท ฯ ตรงกับงานที่ทำอยู่ ซึ่งสามารถ
นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

4.1.1.2 ตรงกับความต้องการ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นว่าหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ทางบริษัทฯ ได้จัดขึ้นมาเพื่อให้พนักงานได้ฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมของบริษัทฯ ในส่วนของเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งตรงกับการให้สัมภาษณ์ของ P1 ที่กล่าวว่า

“เนื้อหาตรงนะ เพราะว่าบางหัวข้อที่เราไม่รู้ พอวิทยากรมาอบรม เราปุ๊บเราได้ความรู้เพิ่มเติมขึ้นมาเหนือจากที่เราไม่รู้ ซึ่งตรงกับความต้องการเลย”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ P3 เกี่ยวกับการทำให้เกิดความชำนาญในการทำงาน ตามคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“เนื้อหาตรงนะ อย่างเช่น การที่เราฝึกจด checklist เราได้เขียน ได้ลงรายละเอียด ทำให้เราชำนาญ”

ตามคำให้สัมภาษณ์ของ P6 ให้ความเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมในส่วนของเนื้อหาที่ต้องเน้นเรื่องของ Safety เพราะทำเกี่ยวกับ Safety

“อันนี้โอเค ตรงกับความต้องการ ก็เช่นเรื่อง Safety ควรจะเน้นเรื่อง Safety ให้มาก ๆ เพราะเราทำเรื่อง Safety อยู่แล้ว”

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมที่ทางบริษัท ฯ จัดทำขึ้นและนำมาฝึกอบรมให้กับพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่ตรงกับความต้องการของพนักงานเลย เพราะสิ่งที่ฝึกอบรมทำให้ได้ความรู้เพิ่มเติม เกิดความชำนาญในงานที่ทำ ตรงกับงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่แล้ว

4.1.1.3 สอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นว่าหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ทางบริษัทฯ ได้จัดขึ้นมาเพื่อให้พนักงานได้ฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมของบริษัทในส่วนของเนื้อหาที่สอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน ตรงกับการให้สัมภาษณ์ของ P2, P3 และ P4 ที่กล่าวว่า

“ถ้าพูดในงานที่เราทำก็คือว่า ตรงนะ เพราะว่าเขาก็อบรม
ค่อนข้างที่จะละเอียดพอสมควร” P2

“เนื้อหาที่อบรมให้เรานั้น ผมคิดว่ามันตรงกับงานที่เราทำในแต่ละ
วันเลย ตรงกับตำแหน่งงานหน้าที่ของเรา ทำให้เราสามารถนำไปใช้
กับงานได้ถูกต้อง” P3

“ก็คือถ้าให้คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ ก็เกือบ 100 % เนื้อหาในการ
ฝึกอบรมที่ให้เราได้รับฟัง ก็คือประมาณเกือบ 100% เต็ม ตรง
กับงานที่เราทำเราใช้อยู่ในชีวิตประจำวันตอนนี้ ในองค์กรของ
เรา คืออบรมแล้วสามารถเอาไปใช้ได้จริงเลย” P4

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูก
สัมภาษณ์ในส่วนของเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรมที่ทางบริษัท ฯ จัดทำขึ้นและนำมาฝึกอบรม
ให้กับพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน เนื่องจากสิ่งที่ได้รับจาก
การอบรมนั้นค่อนข้างที่จะละเอียด ตรงกับงานที่ทำ และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ทำอยู่ทุกวันได้
อย่างเต็มที่

4.1.2 ด้านความจำเป็น

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นของ
หลักสูตรการฝึกอบรมว่า เป็นการทบทวนความรู้ ทำให้เกิดความชำนาญในงานที่ทำ และได้ความรู้
เพิ่มเติมมากขึ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1.2.1 เป็นการทบทวนความรู้

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 5 ท่านที่ให้ความเห็นว่าหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ทางบริษัทฯ ได้จัดขึ้นมาเพื่อให้พนักงานได้ฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมของบริษัทฯ ในส่วนของความจำเป็นนั้นก็เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ เป็นการรื้อฟื้นความจำ ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P2 ที่กล่าวว่า

“ก็คือคืนะ อยากให้มีการอบรมอะไรแบบนี้ตลอดไป เพื่อที่จะรื้อฟื้นหรือว่าคนที่ไม่รู้เขาจะได้รู้ ผมว่ามันเป็นสิ่งที่ดี”

ซึ่งมีความสอดคล้องเกี่ยวกับการเป็นการกันลืม และทบทวนความจำ ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P3, P4, P5 และ P6

“เท่ากับเป็นการเพิ่มความจำให้เราครับ เหมือนบางที บางอย่างที่มันมากเกินไปอาจจะทำให้เราลืมได้” P3

“ก็คือเป็นการทบทวนความรู้ไปในทุก ๆ ปี เพื่อไม่ให้เราลืมหรือเราบกพร่อง” P4

“เราอบรมทุก ๆ ปี เพราะว่าเหมือนกับช่วงไหนที่เราไม่มีงาน เราไม่ได้ทำ บางทีเราก็อาจจะลืม ๆ ใจ ถ้าไปเรือพอได้ทำมันก็อาจจะจำได้ แต่พอเราไม่ได้ไปเรือ ไม่ได้ทำมันก็อาจจะลืมไป พอมาอบรมเหมือนกับเราได้ทบทวนอะไรประมาณนี้” P5

“อันนี้ดีเลยผมว่า เพราะว่าเรื่องบางเรื่องเราอาจจะลืมไปแล้ว คือให้มาทบทวนซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งจะดีมาก กันลืมได้ด้วยเวลาเราทำงานของจริง” P6

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของความจำเป็นของหลักสูตรการฝึกอบรมที่ทางบริษัทจัดทำขึ้นและนำมาฝึกอบรมให้กับพนักงานนั้นเห็นว่ามีมีความจำเป็นต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นการช่วยรื้อฟื้น ทบทวนความรู้ กัณลิม เนื่องจากบางครั้งหากเราห่างหายจากการทำงานชิ้นหนึ่งไปนาน ๆ ก็อาจจะทำให้เรารู้สึกขี้เกียจขี้คร้านบ้างขึ้นตอนไป

4.1.2.2 เกิดความชำนาญในงานที่ทำ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นว่าหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ทางบริษัทฯ ได้จัดขึ้นมาเพื่อให้พนักงานได้ฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมของบริษัทในส่วนของความจำเป็นนั้นก็เพื่อให้เกิดความชำนาญในงานที่ทำ ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P3 ที่กล่าวว่า

“ให้พนักงานมีความชำนาญในงานที่ทำ ยกตัวอย่างเช่น ทำ Liferaft ทำให้เรารู้สึก รู้จริง”

ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ P4 และ P6

“เออ เป็นการเพิ่มทักษะความชำนาญในการทำงานให้แต่ละคน แม่นยำขึ้น และก็เข้าใจมากขึ้น เหมือนที่ผ่าน ๆ มา เราคิดว่ามันจะทำแบบนี้ ขึ้นตอนที่ 1 2 3 แต่เหมือนกับพอเราได้มาอบรมเนี่ย มันมีขั้นตอนที่ 4 ขึ้นมา ทำให้เรารู้ว่า เออที่ผ่าน ๆ มา มันไม่ใช่ะ ยังขาดไปอีกขั้นตอนหนึ่ง หรือว่าเรายังทำไม่ครบถ้วนไม่ทำตามกระบวนการก็คือทำให้เราแม่นยำขึ้นมากแล้วก็เข้าใจให้ถูกต้องมากขึ้น” P4

“การฝึกอบรมบ่อย ๆ เรื่องเดิมผมว่าโอเคนะครับ เท่ากับเป็นการทำให้เราเกิดความชำนาญในการทำงานมากขึ้น และทำให้เราทำงานได้คล่องแคล่ว เร็วขึ้นด้วย ผมคิดว่าดีมากๆเลยนะ” P6

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของความจำเป็นของหลักสูตรการฝึกอบรมที่ทางบริษัทจัดทำขึ้นและนำมาฝึกอบรมให้กับพนักงานนั้น เห็นว่าจะทำให้พนักงานเกิดความชำนาญในงานที่ทำ และเข้าใจถึงวิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละหัวข้อได้ดียิ่งขึ้น

4.1.2.3 ได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นว่าหลักสูตรในการฝึกอบรมที่ทางบริษัทฯ ได้จัดขึ้นมาเพื่อให้พนักงานได้ฝึกอบรมตามแผนการฝึกอบรมของบริษัทในส่วนของความจำเป็นนั้นทำให้ได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1 และ P5 ที่กล่าวว่า

“บางเรื่อง เหมือนกับเราทำอุปกรณ์ *Safety* บางเรื่องเราคิดว่าเรารู้จริงแล้ว เรามาอบรม ไป ๆ มา ๆ ทำให้รู้ว่าความรู้ที่เรามีมันแค่นี้เอง พอวิทยากรมาอบรมปุ๊บ เรากลับได้ความรู้มากกว่าเดิม ก็ดีกว่าเดิมเยอะเลย เพราะว่าความรู้เราบางที่เราคิดว่ามีมากแล้ว แต่พอมาอบรมปุ๊บ อ๋อ ทำให้เราได้ความรู้ที่เพิ่มเติมขึ้นมา ซึ่งก็เป็นประโยชน์ต่อผู้อบรมมาก” P1

“เหมือนกับเราได้ความรู้เพิ่มขึ้น เหมือนตอนแรก ๆ ที่เพิ่งเข้ามา ยังไม่ได้อบรม ก็ทำงานตามช่างคนก่อน ๆ ว่าต้องเช็คแบบนี้แบบนี้ เราก็รู้ว่าเออมันเช็คแบบนี้แหละ แต่เหมือนพอเราอบรม เราก็มีหลักมีอะไรเพิ่มขึ้น ว่ามันต้องควรเพิ่มตรงนี้ ควรจะมีความปลอดภัยตรงนี้เพิ่มขึ้น มีเทคนิคเหมือนจากที่เราเห็นจริงมาปฏิบัติ เราก็สามารถนำไปใช้คู่กันได้” P5

ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ P4

“เรามีหน้าที่ตรงนี้ก็ถือเป็นธุรการฝ่ายปฏิบัติการ พอเวลาเราได้ไปฝึกอบรมเนี่ย เราก็เหมือนกับว่า ถ้าเรานั่งอยู่แต่หน้าคอมพิวเตอร์ เอกสาร เราจะไม่รู้ว่าเขาทำกันยังไงในส่วนของช่าง อะไรแบบนี้ พอเหมือนเราได้ไปอบรมก็ทำให้เรารู้ตรงนั้นเพิ่มเติม และเราก็เอามาใช้ในงานของเราได้ ในการตรวจทานอีกทีหนึ่ง”

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของความจำเป็นของหลักสูตรการฝึกอบรมที่ทางบริษัทจัดทำขึ้นและนำมาฝึกอบรมให้กับพนักงานนั้น เป็นการช่วยเพิ่มเติมความรู้ให้แก่พนักงาน หากเราไม่ได้ทำการอบรมก็จะทำให้รู้เท่าที่เรารู้ และทำตามสิ่งที่พนักงานท่านอื่นบอกเท่านั้น ซึ่งไม่รู้ว่าจะถูกหรือผิด หรือครบทุกกระบวนการขั้นตอนหรือเปล่า

ตารางที่ 4.2 ทัศนคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม

Theme 2 : ทัศนคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม		
Sub Theme	Issue	Remark
ด้านคุณสมบัติของวิทยากร	<ul style="list-style-type: none"> ● ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม 	พนักงานส่วนมากเห็นว่าวิทยากรมีคุณสมบัติตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม และสามารถถ่ายทอด
ด้านการถ่ายทอดความรู้	<ul style="list-style-type: none"> ● ถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน ● วิธีการสอนทำให้เข้าใจง่าย ● เปิดโอกาสให้ซักถามอย่างเต็มที่ ● วิธีการนำเสนอยังไม่ดึงดูดใจ 	ความรู้ให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจได้โดยง่าย แต่วิธีการนำเสนอยังขาดความน่าดึงดูดใจ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา ซึ่งแสดงให้เห็นในตารางที่ 4.2 นั้น พบว่าทั้ง 6 ท่าน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรมสามารถแยกเป็นประเด็นที่สำคัญได้ 2

ประเด็น คือในส่วนของคุณสมบัติของวิทยากร และในส่วนของกาถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแจงรายละเอียดตามประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นได้ดังนี้

4.2 ทศนคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม

4.2.1 ด้านคุณสมบัติของวิทยากร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของวิทยากรผู้ฝึกอบรมว่า เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.2.1.1 ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อการฝึกอบรม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 4 ท่านที่ให้ความเห็นว่า คุณสมบัติของวิทยากรผู้ฝึกอบรมนั้น เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1 ที่กล่าวว่า

“วิทยากรมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่แล้ว เขามีประสบการณ์ โดยตรงอยู่แล้ว ไม่อย่างนั้นเขามาอบรมเราไม่ได้หรือครอบคลุมเนื้อหาอบรมมากไหมมากครับ มีความรู้ความสามารถ”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ P2, P3 และ P4 เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานที่ทางวิทยากรมีมาโดยตรง

“วิทยากรเขามีความรู้มาก คือเขารู้เกือบทุกอย่างในงานเรา โดยเขาสามารถเอามาสอนให้เราปฏิบัติตาม หรือว่าแนะนำเทคนิคต่าง ๆอะไรประมาณนี้” P2

“มีมากครับ เพราะเหมือนวิทยากรเขาอยู่เรื่อยมาหลายปี ทำงานที่นี่หลายปี รู้รายละเอียดเกี่ยวกับหน้าที่เราทำ สามารถอธิบายให้เราเข้าใจได้ พูดยังให้เราเห็นภาพได้” P3

“ถ้าตามที่เราเคยผ่านการอบรมมาใช้ใหม่กับวิทยากร ก็คือเขา ผ่านการทำงานมานานแล้ว เขามีทั้งประสบการณ์ มีทั้งความ ชำนาญในการทำงาน และก็ความรู้ที่เขาถ่ายทอดออกมาให้เรา เนี่ย มันก็น่าจะสมบูรณ์แล้ว ถ้าสมมติว่า วิทยากรที่มาอบรมเรา เขาผ่านงานตรงนี้เขามีประสบการณ์ ไม่ใช่เพียงแค่เขามีแต่ทักษะ อย่างเดียวนะ ทำให้เราเชื่อถือได้ว่าที่เราได้รับมานั้นแหละมัน ถูกต้องแล้ว” P4

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูก สัมภาษณ์ในส่วนของคุณสมบัติของวิทยากรผู้ฝึกอบรมนั้น เห็นว่าวิทยากรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ต่อสิ่งที่มาฝึกอบรม เพราะวิทยากรเคยทำงานด้านนี้มาหลายปี มี ประสบการณ์และความชำนาญจากการทำงานโดยตรง

4.2.2 ด้านการถ่ายทอดความรู้

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้ ของวิทยากรผู้ฝึกอบรมว่า สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน วิธีการสอนทำให้เข้าใจง่าย เปิด โอกาสให้ซักถามอย่างเต็มที่ แต่วิธีการนำเสนอยังไม่ดึงดูดใจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.2.2.1 สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 5 ท่านที่ให้ความเห็นว่า ในส่วนของการถ่ายทอดความรู้ในประเด็นของการถ่ายทอดเนื้อหานั้น วิทยากร สามารถถ่ายทอด เนื้อหาออกมาได้ครบถ้วน ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1, ที่กล่าวว่า

“เนื้อหาที่วิทยากรถ่ายทอดครบถ้วนนะ เหมือนบางจุดที่เราไม่รู้ เราถามปุ๊บ เขาก็ตอบได้ว่าแบบนี้ แบบนี้ ครบถ้วนครับ”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ P2 เกี่ยวกับความครบถ้วนของเนื้อหาที่ถ่ายทอด

“ก็ครบถ้วนนะ แต่ถ้าเกิดว่าเรามีเป็นเหมือนเอกสารอย่างเดียว มันก็จะทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเบื่อกันสักนิด อาจจะมี Video มาเพิ่มเติม นอกเหนือจากนี้ ประมานี้”

ซึ่งมีความสอดคล้องเกี่ยวกับสิ่งที่ทำกับสิ่งที่ได้อบรมมา ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P3, P4 และ P6

“เวลาอบรมเสร็จ เขาก็จะให้ทำการทดสอบ เหมือนกับเวลาทำถึงดับเพลิงอะไรประมานี้ คือตามขั้นตอนเลย เราไปเรือก็จะเป็นแบบนั้นเลย คือจากขั้นตอนแรก จนขั้นตอนสุดท้ายตามที่ฝึกอบรมมา ครบถ้วนดี” P3

“ก็คิดว่าน่าจะครบถ้วนแล้ว กับว่างานที่เราเห็นอยู่เป็นประจำ ว่าต้องทำงานชนิดนี้ ชนิดนี้ คือที่อบรมคิดว่าน่าจะครบถ้วนแล้ว กับงานที่ว่าทุกคนทำอยู่” P4

“การถ่ายทอดเนื้อหาครบ อันนี้ครบถ้วน” P6

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรผู้ฝึกอบรมนั้น สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน ตามวิธีการและขั้นตอนเมื่อเทียบกับงานที่ปฏิบัติอยู่

4.2.2.2 วิธีการสอนทำให้เข้าใจง่าย

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 4 ท่านที่ให้ความเห็นว่า ในส่วนของถ่ายทอดความรู้ในประเด็นของวิธีการสอนนั้น วิทยากรมีวิธีการสอนที่สามารถทำให้เข้าใจง่าย ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1

“เขาสอน เขาอบรมให้เราเข้าใจง่าย เหมือนอะไรที่เราเข้าใจยาก ๆ เขาจะพูดแบบว่า เอ่อ ให้เราเข้าใจง่ายขึ้น คิดง่ายขึ้น อะไรแบบนี้”

P1

ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ P3, P4 และ P5

“ผมว่าวิทยากรที่มาสอนเรานะ ตอนอบรมนี่ก็เข้าใจดีนะครับ คือ การเทรนไม่ซับซ้อน เข้าใจง่ายดี ทำให้เราทำตามเขาได้ถูกต้อง”

P3

“ก็คือวิธีการสอนและวิธีการแนะนำ ทำให้เราเข้าใจง่ายอยู่แล้ว ทำให้ดูว่าเป็นยังไง ก็อธิบายทำให้เข้าใจง่ายอยู่แล้ว” P4

“ที่คิดว่าในเรื่องของการสอนของวิทยากรนะ ในความรู้ลึกของพี่ พี่ว่าเข้าใจง่ายนะ เพราะเขามีวิธีการสอนที่โอเค สอนแล้วพี่ สามารถทำตามได้เลย เข้าใจง่ายดี” P5

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูก สัมภาษณ์ในส่วนของ การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรผู้ฝึกอบรมนั้น มีวิธีการสอนที่สามารถทำให้ผู้ เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจได้ง่าย โดยวิธีการสอน แนะนำ และทำให้ดูเป็นตัวอย่าง

4.2.2.3 เปิดโอกาสให้ซักถามอย่างเต็มที่

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 5 ท่านที่ให้ความเห็นว่า ในส่วนของการถ่ายทอดความรู้ในประเด็นของการเปิดโอกาสให้ซักถามนั้น วิทยากรได้เปิดโอกาส ให้ซักถามอย่างเต็มที่ ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1 และ P2

“เปิด โอกาสให้ถามนะครับ เพราะว่าเราก็ถามเต็มที่อยู่แล้ว วิทยากรเขาก็ตอบมาเต็มที่เหมือนกัน” P1

“เขาเปิด โอกาสให้เต็มที่ ให้เราลองทำจริงก็มี คือถ้าเกิดไม่ เข้าใจอะไรก็ถามได้เลย” P2

ซึ่งมีความสอดคล้องตามคำให้สัมภาษณ์ของ P3, P4 และ P6

“ครับ ก็เหมือนบางครั้ง คือเปิดโอกาสให้เราถามทีละคนเลย ให้เราปฏิบัติจริงทีละคน เทส อบรมเสร็จ เทส เน้น ๆ” P3

“ก็คือทุกครั้งเวลาเข้าฝึกอบรม เหมือนวิทยากรจะแบบพูดเสมอ เวลาฝึกอบรมเสร็จแล้ว ก็คือว่า ไม่เข้าใจอะไรตรงไหนบ้าง หรือว่าอยากจะถามอะไรตรงไหน การเปิดโอกาสให้ซักถามก็คือว่ามีทุกครั้งในการฝึกอบรม มีให้ซักถาม มีสงสัยอะไรก็คือเปิดโอกาสให้เต็มที่ แต่อยู่ที่ผู้เข้าฝึกอบรมเองว่าเขาอยากถามไหมแค่นั้น” P4

“ผู้สอนเปิดโอกาสให้ซักถามมากมาย เต็มที่เลย ไม่เข้าใจตรงไหนเราสามารถถามได้เลยครับ” P6

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของ การเปิดโอกาสให้ซักถามของวิทยากรผู้ฝึกอบรมนั้น วิทยากรได้เปิดโอกาสให้ซักถามได้อย่างเต็มที่ ทีละคน ใครไม่เข้าใจตรงไหนก็เปิดโอกาสให้ซักถามได้ทันที

4.4.4 วิธีการนำเสนอไม่ดึงดูดใจ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นว่า ในส่วนของการถ่ายทอดความรู้ในประเด็นของวิธีการนำเสนอ นั้นขาดความน่าสนใจ ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P2 และ P4

“ผมว่าการที่เราฝึกอบรมเรื่องเดิมบ่อย ๆ ด้วยวิธีการนำเสนอแบบเดิม ๆ มันก็ทำให้รู้สึกเฉย ๆ นะ ทำให้ไม่กระตือรือร้น แบบว่าน่าจะมีอะไรแปลกใหม่ในการนำเสนอบ้าง จะได้ดูแปลกตา ตื่นเต้น ผมว่าจะทำให้เราไม่ง่วงด้วยนะ ” P2

“มันขาดความน่าสนใจในการนำเสนอ ที่จะทำให้เราแบบอยาก
เล่น อยากร่วม อยากตอบ อยากถาม อยากเข้าไปทำนั่นแหละ มัน
ขาดในความน่าสนใจ” P4

ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ P6

“คือผมว่าไม่ค่อยสนุกสักเท่าไร ควรที่จะมีเกมส์ให้เล่น ตอบ
คำถาม มีของรางวัลแจกถ้าใครตอบคำถามได้ มันจะดีกว่า ให้ผู้
เข้าอบรมสนุก ไม่น่าเบื่อมากเกินไป”

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูก
สัมภาษณ์ในส่วนของการนำเสนอของวิทยากรผู้ฝึกอบรมนั้นไม่ค่อยน่าดึงดูดใจสักเท่าไร อาจจะ
ต้องมีเกมส์ให้เล่น มีของรางวัลแจกสำหรับผู้เล่นเกมสัขนะ หรือตอบคำถามได้ จะเป็นการดีมาก
ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และเกิดความสนใจในการฝึกอบรมมากขึ้น

ตารางที่ 4.3 ทัศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

Theme 3 : ทัศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม		
Sub Theme	Issue	Remark
ด้านเวลากับ เนื้อหา	● ระยะเวลากับเนื้อหาในการ ฝึกอบรมมีความเหมาะสม	พนักงานส่วนมากมีความเห็นว่า เนื้อหาในการฝึกอบรมเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้าน
ความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา ซึ่งแสดงให้เห็นในตารางที่ 4.3 นั้น พบว่า 3
ท่าน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านระยะเวลาในการฝึกอบรมว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรมกับ
เนื้อหาที่ฝึกอบรมนั้น มีความเหมาะสมแล้ว ดังเหตุผลดังนี้

4.3 ทศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

4.3.1 ด้านเวลากับเนื้อหา

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระยะเวลากับเนื้อหาในการฝึกอบรมว่ามีความเหมาะสมแล้ว ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.3.1.1 ระยะเวลากับเนื้อหาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นในส่วนของระยะเวลาในการฝึกอบรม ว่าระยะเวลากับเนื้อหาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1 และ P2

“ผมว่าการอบรมระยะเวลายันก็สำคัญนะ ที่จัดมาก็ได้นะ ก็ตามความเหมาะสม” P1

“สำหรับที่ผ่านมาแล้วนะ ผมว่าก็ได้อยู่นะ ถือว่าไม่ถึงกับเยอะมากนะเวลา เนื้อหาที่พอสมควร หลังสุดมานี้ค่อนข้างจะละเอียดมากกว่าปีก่อน ๆ” P2

ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ P3 ที่กล่าวว่า

“ก็เหมือนที่อบรมส่วนมาก ช่วงเช้านั่งฟังทฤษฎี ช่วงบ่ายให้ปฏิบัติทีละคน เนื้อหากับระยะเวลาได้อยู่ นะครับผมว่า เหมือนของเรามีพนักงาน 6 คน เหมือนตอนทดสอบจริงก็คนละครึ่งชั่วโมง”

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของระยะเวลาในการฝึกอบรมนั้นมีความเหมาะสมกันระหว่างเนื้อหาในการฝึกอบรมและระยะเวลาในการฝึกอบรม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ทั้งในทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ

ตารางที่ 4.4 ทักษะด้านสถานที่ในการฝึกอบรม

Theme 4 : ทักษะด้านสถานที่ในการฝึกอบรม		
Sub Theme	Issue	Remark
ด้านขนาดห้อง	● เอื้อต่อการฝึกอบรม	พนักงานส่วนมากเห็นว่าขนาด
	● เพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม	ห้องและสภาพแวดล้อมในการ
ด้านสภาพแวดล้อม	● เหมาะสมต่อการฝึกอบรม	ฝึกอบรมมีความเหมาะสมต่อ
	● เป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง	การฝึกอบรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา ซึ่งแสดงให้เห็นในตารางที่ 4.4 นั้น พบว่าพนักงานส่วนมากมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านสถานที่ในการฝึกอบรมแยกเป็นประเด็นที่สำคัญได้ 2 ประเด็น คือในส่วนของขนาดห้อง และในส่วนของสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแจงรายละเอียดตามประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นได้ดังนี้

4.4 ทักษะด้านสถานที่ในการฝึกอบรม

4.4.1 ด้านขนาดห้อง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับขนาดห้องของสถานที่ในการฝึกอบรมว่า มีความเอื้อต่อการฝึกอบรม และเพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.4.1.1 เอื้อต่อการฝึกอบรม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นด้านทัศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรมในส่วนของขนาดห้อง ว่าเอื้อต่อการฝึกอบรม ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1

“เอื้อต่อการฝึกอบรมนะ เพราะว่าเราอบรมในสถานที่จริงไง”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ P2 และ P5 เกี่ยวกับงานและสถานที่ฝึกอบรม

“ก็ถ้าสำหรับในงานของเราและที่อบรมของเราก็ได้นะ เพราะว่า มันไม่จำเป็นต้องใช้พื้นที่อะไรมาก” P2

“พี่ว่าเราอบรมที่นี้ก็ได้นะ แต่อยากให้มันดูเป็นทางการขึ้น อาจจะมีเป็น โต๊ะรวมก็ได้ นั่งแยก มีโต๊ะจดให้มันดูแบบเรียบร้อย มันดูสบายเกินไป แต่สบายมันก็ดีนะ มันไม่เครียด” P5

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของขนาดห้องนั้น มีความเห็นพ้องกันว่าเอื้อต่อการฝึกอบรม เพราะไม่จำเป็นต้องใช้พื้นที่มากสักเท่าไร และใช้สถานที่ที่ปฏิบัติงานในการฝึกอบรม

4.4.1.2 เพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 4 ท่านที่ให้ความเห็นต่อทัศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรมในส่วนของขนาดห้องว่า เพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1 และ P2

“เพียงพอนะ สำหรับผู้เข้าฝึกอบรมที่เรามี” P1

“ถ้าพูดว่าที่เรามีอยู่นะ กับตอนนี้ มันก็โอเคได้ เพราะว่าคนน้อย”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ P4 และ P5 เกี่ยวกับความกว้างของห้อง

“ถ้า ณ ตอนนี้องค์กรของเราใช้ไหมที่ฝึกอบรม สถานที่ พื้นที่ ในการฝึกอบรมก็โอเคมีเพียงพอต่อการฝึกอบรมอยู่แล้ว มันไม่แออัดอะไรเลย เพราะว่ามันกว้าง” P4

“ได้ ๆ ถ้าเราจัดให้เป็นแบบล๊อค มันก็พอดีนะสำหรับเรา 5-6 คนอะได้อยู่ นะไม่ถึงกับแบบกว้าง หรือไม่ถึงกับแคบเกินไป มันก็กว้างด้วยซ้ำไปนะ” P5

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของขนาดห้องนั้น มีความเห็นพ้องต้องกันว่าขนาดของห้องเพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม ซึ่งอาจจะค่อนข้างกว้างไปด้วยซ้ำ เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานที่เข้าร่วม

4.4.2 ด้านสภาพแวดล้อม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการฝึกอบรมว่า มีความเหมาะสมต่อการฝึกอบรม และเป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.4.2.1 เหมาะสมต่อการฝึกอบรม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นด้านทัศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรมในส่วนของสภาพแวดล้อม ว่าเหมาะสมต่อการฝึกอบรม ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P4

“สถานที่ในการฝึกอบรมก็ค่อนข้างเหมาะสมนะ ก็ไม่ได้เปิดโล่งอะไร สถานที่มันเหมาะสมแล้วในการฝึกอบรม แต่เหมือนข้อก่อนหน้านี้เราอยากให้เปลี่ยนสถานที่บ้าง แต่ถ้าเรื่องของสถานที่เหมาะสมแล้ว ไม่แออัดจนเกินไป”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ P5 และ P6

“พี่ว่านะถ้าให้พูดถึงเรื่องสภาพแวดล้อมพี่ว่าก็เหมาะกับการฝึกอบรมเราแล้วนะ ดูสบายตาดี ไม่มีสิ่งรบกวนจากภายนอก และเราก็ไม่รบกวนสถานที่รอบ ๆ ข้างด้วย เวลาที่ฝึกอบรมเรื่องบางเรื่องก็อาจมีเสียงดังบ้าง” P5

“สภาพแวดล้อมก็คือ โอเคนะ ไม่มีปัญหาอะไรตรงนี้ สภาพโดยรวมนะ โอเค ดียู่แล้ว”

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของสภาพแวดล้อมนั้น เห็นว่ามีความเหมาะสมต่อการฝึกอบรมอยู่แล้ว แต่นาน ๆ ครั้งก็อยากจะให้เปลี่ยนสถานที่บ้าง

4.4.2.2 เป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 4 ท่านที่ให้ความเห็นด้านทัศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรมในส่วนของสภาพแวดล้อม เป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1

“ก็คินะ ไม่วุ่นวายเหมือนกับอยู่ในเมืองอะไรประมาณนี้ ก็คือพอเรามาอยู่ตรงนี้ ก็ได้เห็นสิ่งที่เราเป็นอยู่ ที่เราทำในสถานที่จริง”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ P2, P4 และ P6

“มันเหมาะสมอยู่แล้วกับที่เราอบรม แบบนี้ก็ดีแล้ว เพราะว่ามันเป็นสถานที่จริง เราได้เห็นภาพ เห็นอะไรจริง ๆ” P2

“สำหรับที่อบรมมานี้เรื่องสภาพแวดล้อมคิดว่ามัน โอเคแล้วนะ เพราะว่า เป็นสถานที่ที่เราทำงานจริง พอเราได้มาอบรมในสถานที่ทำงานจริงที่เราทำอยู่มัน เอ้อ ทำให้เราเกิดความคุ้นเคยขึ้นนะ เวลาเราทำงานจริงจะได้คล่องแคล่ว” P4

“ผมว่าเราได้ฝึกในที่จริงเหมาะสมมากเลย เพราะว่าเราได้เห็นอะไรจริง ๆ ได้ลงมือทำกับสถานที่จริง ได้หยิบจับทดลองกับเครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้งานจริง ทำให้เราคล่องมือ” P6

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของสภาพแวดล้อมนั้น เห็นว่าสถานที่ที่ฝึกอบรมนั้น เป็นสถานที่ที่ได้ปฏิบัติงานจริงอยู่ เมื่อฝึกอบรมในสถานที่ปฏิบัติงานจริงก็ทำให้ได้ลงมือทำจริง ได้เห็นจริง ทำให้เกิดความคล่องแคล่วในการทำงานมากขึ้น

ตารางที่ 4.5 ทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

Theme 5 : ทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม		
Issue	Sub Issue	Remark
ด้านความสำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> ● ทำให้มองภาพออก ● ส่งผลต่อการฝึกอบรม 	พนักงานส่วนมากมีความเห็นว่าสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมมีความสำคัญและ
ด้านความเหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> ● เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม ● ต้องการ สื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ● บางอย่างเพิ่มเติม 	การฝึกอบรมมีความสำคัญและส่งผลต่อการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา ซึ่งแสดงให้เห็นในตารางที่ 4.5 นั้น พบว่าทั้ง 6 ท่าน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้าน สื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม แยกเป็นประเด็นที่สำคัญได้ 2 ประเด็น คือในส่วนของความสำคัญ และในส่วนของความเหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแจงรายละเอียดตามประเด็นที่กล่าวมาข้างต้นได้ดังนี้

4.5 ทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

4.5.1 ด้านความสำคัญ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมว่า ทำให้มองภาพออกหรือชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงส่งผลในด้านบวกต่อการฝึกอบรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.5.1.1 ทำให้มองภาพออก

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 4 ท่านที่ให้ความเห็นด้านทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ว่าทำให้มองภาพออก ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1

“มีความจำเป็นครับ เพราะว่าผู้เข้าร่วมฝึกอบรมเขาจะให้เห็นภาพ ถูก ไม่ต้องมานั่งนึกว่า ภาพนี้คืออะไร อะไรแบบนี้ เขาได้เห็น”

ซึ่ง P5 และ P6 มีความคิดเห็นสอดคล้องเช่นกัน ว่า

“พี่ว่าเหมือนจำเป็นมากเลยนะ เหมือนกับว่า ถ้าเราพูดไปและก็มีตัวอย่างมันจะเห็นภาพชัดเจน เหมือนเรายกตัวอย่าง เราอ่านหนังสือเล่มหนึ่ง หนังสือที่ไม่มีภาพเลย กับหนังสือที่มันมีภาพประกอบบ้าง มันจะดูน่าอ่านกว่าไง มันน่าสนใจมากกว่า เหมือนกับว่าเราอบรม และก็มีตัวอย่างให้เราดู บอกว่าเนี่ยนะ มันเคยมีกรณีสูญลมแล้ว Liferaft ระเบิด หากไม่มีภาพเราก็แค่ นั่งนึกว่าก็แค่ Liferaft ระเบิด ก็ปกติเนะก็แค่ลมระเบิด หากเราให้เห็นภาพก็จะทำให้เราได้รู้ว่ามันรุนแรงขนาดไหน” P5

“อันนี้จำเป็นเลยผมว่า จะได้เห็นแบบ เห็นภาพได้ชัดเจนขึ้น เหมือนบางเรื่องเราแบบจุด ๆ นี้คืออาจจะไม่ชัดว่า เอ๊ะ ของชิ้นนี้มันหน้าตาเป็นยังไง ไซ้ใหม่ ก็ควรจะเอาภาพมาให้ดูเลย แต่ละภาพของแบบทุกอย่างเนี่ย เพื่อให้แต่ละคนได้เห็น บางคนอาจจะจำไม่ได้ว่าของชิ้นนี้หน้าตาเป็นยังไง หากได้เห็นจะดีมากเลย” P6

ส่วน P3 ได้ให้แทรกความรู้สึกขึ้นมา ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“บางครั้งเรานั่งฟังเฉย ๆ อาจจะเบื่อทำให้นั่งหลับได้ หากได้เห็นภาพจะทำให้อะไรง่ายกว่าเดิม”

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของความสำคัญนั้น เห็นว่าสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม มีความสำคัญมาก เพราะสามารถทำให้เราเห็นภาพได้ชัดเจน นึกภาพออก ไม่ทำให้เกิดการสับสน เข้าใจผิด หรือนึกภาพในแบบผิด ๆ ได้ รวมถึงเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นหรือไม่ทำให้รู้สึกเบื่อเมื่อเทียบกับการฟังแต่เนื้อหาเพียงอย่างเดียว

4.5.1.2 ส่งผลต่อการฝึกอบรม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นด้านทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ว่าส่งผลต่อการฝึกอบรม ตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P3 และ P4

“อุปกรณ์ หรือสื่อเนี่ยผมว่าสำคัญและจำเป็นมากเลยนะสำหรับการอบรม เพราะว่าบางทีถ้าเขาบรรยายใช้คำศัพท์เฉพาะเราอาจจะไม่เข้าใจ พอได้เห็น ได้ดู ก็จะทำให้เราเข้าใจมากขึ้น เห็นภาพชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง” P3

“มันก็ส่งผลในการที่ทำให้เราแบบว่า เหมือนอย่างที่ว่ากับการที่เราฟังอย่างเดียวตอนอบรมเนี่ย ก่อนที่ยังไม่ได้ลงมือทำ มันอาจจะทำให้เราไม่จำ ถ้าเราได้ฟังด้วย ได้มองภาพไปด้วยนั้น ในสื่อที่เขาออกมาให้ บางทีภาพเหมือนกับว่ามันทำให้เราจำมากกว่าการได้ยิน” P4

ซึ่ง P5 ได้ก็มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน โดยเสริมแทรกในเรื่องการดึงดูดความสนใจของผู้ฟัง ว่า

“มีมีผล เพราะเหมือนมันดึงดูดความสนใจของคนฟังได้ด้วยนะ ถ้าเรามีอุปกรณ์หรือมีตัวอย่าง เพราะบางทีถ้าฟังอย่างเดียวอาจจะเบื่อไป แต่ถ้าเรามีตัวอย่างมันจะได้แบบว่าดูแบบดึงดูดความสนใจเราไปที่อุปกรณ์ชิ้นนั้นอะ อยากรู้ว่ามันทำงานยังไง จะได้ทำตามได้ถูกต้องไง” P5

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของความสำคัญนั้น เห็นว่าสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมนั้นส่งผลต่อการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพราะว่าบางครั้งการได้เห็น ได้ลงมือทำ จะทำให้พนักงานเข้าใจได้มากกว่าการฟังเฉย ๆ รวมถึงเป็นการดึงดูดใจให้พนักงานมีความสนใจมากขึ้นระหว่างการฝึกอบรม อีกทั้งยังเป็นการแก่ง่วงไปได้ด้วย หากได้ลงมือปฏิบัติจริง ทำให้ไม่น่าเบื่อ

4.5.2 ด้านความเหมาะสม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมว่า มีความเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม แต่ก็ยังมีสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมบางอย่างที่ต้องการเพิ่มเติม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.5.2.1 จำนวนเพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 3 ท่านที่ให้ความเห็นด้านทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ว่ามีเพียงพอต่อจำนวนของผู้เข้าฝึกอบรมตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P2

“อุปกรณ์สำหรับตอนนี้ก็คือว่าพอนะ คือเหมือนเราต้องใช้งาน เป็นด้วย Service เป็นด้วย ถ้าพูดในงานเรา ต้องให้ทุกคนลอง โดยเฉพาะคนที่ไม่เคยลอง ต้องให้เขาได้ลองดู”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของ P4 ที่กล่าวว่า

“ในการเทรนจริง ๆ ในการเอาอุปกรณ์มา ก็คือมันมีเพียงพอต่อการฝึกอบรม แต่ก็อยากให้มีแยกอุปกรณ์ส่วนนั้นไว้สำหรับการฝึกอบรมจริง ๆ แต่ที่ผ่านมามีอุปกรณ์นั้นก็ถือว่ามีความเหมาะสมแล้ว”

ซึ่ง P6 มีความเห็นด้วยเสริมแทรกขึ้นมา ว่า

“เหมาะสมครับ ผมว่าพอครับ พอต่อผู้เข้าอบรมที่เรามีนะ ได้ลงมือทดลองจริงด้วย ทำให้เราชินในการหยิบจับ ทดลองทำ ผมว่าเพียงพอแล้ว”

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของความเหมาะสมของสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม มีความเห็นพ้องต้องกันว่า มีความเหมาะสมเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม เนื่องจากนำอุปกรณ์จริงที่ใช้ในการปฏิบัติงานมาใช้ในการฝึกอบรมจริง ๆ

4.5.2.2 ต้องเพิ่มสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์บางในการฝึกอบรมเพิ่มเติม

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 5 ท่านที่ให้ความเห็นด้านทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ว่ายังต้องเพิ่มบางอย่างที่ยังขาดไปขึ้นมาตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P1 และ P2

“คือถ้าเพิ่มเติม เหมือนเราทำการอบรมแบบนี้ อยากรู้ให้เป็นคลิป Video ให้เราให้เห็นเลย ได้ปฏิบัติตามคลิป Video เขาแบบนี้ จะได้เห็นวิธีการใช้อะไรแบบนี้ ถ้าเป็นคลิปเป็นอะไรก็ได้ก็ได้นึกภาพออกง่ายกว่าเดิม นอกเหนือจากนี้ก็ไม่มีแล้ว เพราะสิ่งที่มันผ่านมา มันก็ได้อยู่นะ สิ่งที่มีอยู่ที่โอเคแล้ว” P1

“ถึงแม้ว่าจะมีเอกสารก็ตาม Video หรือสื่อ โสตทัศนอะไรประมาณนี้มันก็ต้องให้เขาดูด้วย ประกอบกันไปด้วย ไม่ใช่ที่เราเอามาแต่เนื้อหาอย่างเดียว ไม่มี Video ให้ดู บางคนที่เขาไม่เคยได้ลองทำของแบบนี้มา เขาก็มองภาพไม่ออก บางทีใน Video มันอาจจะดีกว่าในเอกสารด้วยซ้ำ เขาได้เห็นไง ชัดเจนกว่า คำที่อยู่ในเอกสารบางทีมันไม่เหมือนกัน” P2

ซึ่งมีความสอดคล้องในเรื่อง Video ตามคำให้สัมภาษณ์ของ P5 แต่เน้นเสริมเรื่องโน้ตบุ๊กและจอภาพเพิ่มเติม ดังที่กล่าวว่า

“ก็เนี่ยพี่ว่าน่าจะมีโน้ตบุ๊ก หรือว่ามีจออะไรที่ว่าเป็นตัวอย่างให้เรา พี่ว่าจำเป็นนะ ต่อให้เราไม่มีถึงดับเพลิงของจริง ไม่มีอะไรของจริงก็ไม่เป็นไร แต่ถ้าเรามีโน้ตบุ๊กมีอะไร เราก็จะสามารถเปิดจอเปิดอะไรให้ดูได้เลยไง พี่ว่ามันสำคัญนะ อาจจะเป็น Video เฉพาะเรื่องมันก็ได้”

ส่วน P3 และ P4 ได้ให้ความคิดเห็นแทรกเสริมเกี่ยวกับอุปกรณ์จำลองและเอกสาร ดังคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“อยากให้จำลองระบบ *Fixed CO2* อะไรประมาณนี้ เพราะว่าเรือแต่ละลำระบบมันแตกต่างกัน อาจจะมีระบบ ไลน์จำลองแบบคล้าย ๆ เพื่อสามารถให้มองเห็นภาพเบสิกได้ และก็เรื่องเอกสารอยากให้มียี่ 2 ภาษา คือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ” P3

“ส่วนของโสตทัศนฯ อยากให้มีในส่วนของจอภาพ เพราะที่เราฝึกอบรมมา เราก็ได้ดูแค่ในส่วนของเอกสารกับโน้ตบุ๊กของวิทยากร จอทำให้ภาพมันใหญ่ขึ้น มีการนำเสนอผ่านจอโปรเจกเตอร์ มันก็ทำให้มีความน่าสนใจขึ้นมาอีกนิดหนึ่ง และก็เข้าใจง่ายขึ้นอีกนิดหนึ่ง ที่สำคัญเลยก็คืออุปกรณ์ในการฝึกอบรม อยากให้มีห้องจำลองอะไรแบบนี้ เพราะถ้ามีเอกสารอย่างเดียว อาจทำให้เราเข้าใจผิดได้ มีจำลองขึ้นมาแบบนี้ จำลองอุปกรณ์จำลองแบบห้องแต่ละห้องแบบนี้ เอ้อ ทำให้เราเห็นภาพชัดขึ้น เราเข้าใจง่ายขึ้น ” P4

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าทัศนคติต่อการฝึกอบรมของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ในส่วนของความเหมาะสมของสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม มีความเห็นว่าจะมีคลิป Video ขึ้นมา แบบจำลอง รวมถึงสื่อ โสตทัศนในส่วนในบางส่วนเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพราะหากมีแต่เอกสารเพียงอย่างเดียว อาจจะทำให้ผู้เข้าอบรมมองภาพไม่ออก หรือตีความหมายออกมาผิดก็ได้ หากมีตรงส่วนนี้เพิ่มเติมขึ้นมาจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจได้ง่ายขึ้น และปฏิบัติได้ถูกต้องยิ่งขึ้น

บทที่ 5

ตัวอย่างรูปแบบการฝึกอบรมที่พนักงานต้องการ

การศึกษาในส่วนของ “โครงการฝึกอบรม ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท ตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) จากกลุ่มพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ ที่เคยผ่านการเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้ว โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้วจำนวน 6 ท่าน และนำข้อมูลที่ได้นั้นมาเสนอผลการวิเคราะห์ เพื่อตอบคำถามวิจัยหัวข้อสอง คือ

“รูปแบบการฝึกอบรมแบบใดที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานผู้เข้ารับการอบรม”

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ผ่านการเข้ารับการอบรมมาแล้วทั้ง 6 ท่าน เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมที่บริษัทได้จัดขึ้นนั้น พบว่าพนักงานส่วนมากยังคงต้องการให้มีการฝึกอบรมตามโครงการฝึกอบรมของบริษัท ๆ เช่นเดิม แต่ต้องการการฝึกอบรมเพิ่มเติมในบางเรื่องเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความราบรื่นและดียิ่งขึ้น กล่าวคือ ต้องการฝึกอบรมตามโครงการเดิมที่มีอยู่แล้ว และเพิ่มโครงการฝึกอบรมใหม่ขึ้นมา ซึ่งสรุปได้ 2 กิจกรรมหลัก ดังต่อไปนี้

5.1 โครงการเดิม / Company Requirement

“โครงการฝึกอบรมประจำปีสำหรับการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล (Annual training program for marine safety equipment inspection)”

เป็นโครงการที่บริษัทจัดมีขึ้นทุก ๆ ปี เนื่องจากเป็นระเบียบบังคับของบริษัทฯ (Company Requirement) เพื่อเป็นการ refresh ให้แก่พนักงาน ตาม Work Instruction ในการทำงานของบริษัทฯ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพนักงานทุกท่านมีความเห็นว่า หลักสูตรที่บริษัทฯ จัดขึ้นมานั้นทุก ๆ ปี ยังคงเป็นหลักสูตรที่พนักงานมีความต้องการ เนื่องจากมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการได้รู้ถึงศักยภาพของตนเอง ตรงกับการให้สัมภาษณ์ของ P1 ที่กล่าวว่า

“ผมว่าจัดอบรมในโครงการเดิมทุกปี ดีนะ เป็นการ Refresh รวมถึงเพื่อที่จะให้พนักงานพัฒนาต่อไป เหมือนปีนี้เราได้แค่นี้ พอว่าปีหน้าเขาจัดอบรมปีบ เราจะได้รู้ศักยภาพของเราว่าได้พัฒนาได้ไปถึงจุดไหน และก็รู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของกฎระเบียบ และข้อกำหนดเพิ่มเติมด้วย ก็ดีครับ อยากให้จัดทุกปี”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของ P2, P3 และ P6 เกี่ยวกับการรื้อฟื้นความจำ และเป็นการกันลืม

“อยากให้มีการจัดหลักสูตรนี้ตลอดทุกปีนะ เพื่อเป็นการรื้อฟื้นความรู้ของเรา และคนที่เขาไม่รู้เขาก็จะได้รู้ ผมว่ามันเป็นสิ่งที่ดี อยากให้มีการอบรมแบบนี้ตลอด” P2

“การฝึกอบรมที่บริษัท ฯ จัดให้ฝึกอบรมทุก ๆ ปีนั้นผมว่า โอเคนะ เหมือนเป็นการรื้อฟื้นความจำให้เราด้วย เพราะบางทีนาน ๆ ไป หากไม่ได้อบรมก็อาจจะทำให้เราลืมได้ หากไม่ได้ทำงานนั้น ๆ ไปนาน ๆ อีกอย่างอะไรที่มันมากเกินไปมันก็อาจจะทำให้เราลืมได้นะ อบรมใหม่ก็ดีครับ รื้อฟื้นความรู้ไปในตัว” P3

“จัดฝึกอบรมเรื่องเดิมทุกปีหรือ เอ่อ อันนี้ดีเลยนะผมว่า เพราะว่าเหมือนเรื่องบางเรื่องเราอาจจะลืมไปแล้วก็ได้ และถ้าได้มาทำการทบทวนซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง ก็จะเป็นการ Refresh จะดีมากกว่ากันลืมให้กับเรา” P6

อีกทั้งยังเป็นการทบทวนความรู้ ซึ่งตรงกับคำให้สัมภาษณ์ของ P4 และ P5

“ทุก ๆ ปีมันก็ดี ก็คือมันก็เป็นการทบทวนความรู้ไป ในทุก ๆ ปี เพื่อไม่ให้เราลืมหรือเราบกพร่อง และก็ยังได้รับความรู้ใหม่ ๆ หรือว่าได้รู้ว่าอะไรเปลี่ยนแปลงบ้าง เช่น พวกกฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับอะไรประมาณนี้” P4

“ที่ว่าเราจัดอบรมทุกปีตินะ เพราะว่าเหมือนกับช่วงไหนที่เราไม่ได้ทำงานขึ้นนั้นนาน ๆ ก็ทำให้เราลืมไปได้บ้าง พอเรามาอบรมอีก เหมือนกับเราได้ทบทวนอะไรประมาณนี้ ยกตัวอย่างง่าย ๆ นะ ตัว Fixed CO2 หากเราไม่มีงานเรือในส่วนนี้ ไม่ได้ทำนาน ๆ ก็อาจลืมได้นะ ถ้าได้อบรมบ่อย ๆ ก็เหมือนเป็นการทบทวนความรู้ไปในตัวด้วย กันลืมด้วย” P5

จากบทการสัมภาษณ์ข้างต้นจะเห็นได้ว่าพนักงานได้ให้ความเห็นตรงกันว่าควรที่จะมีการจัดฝึกอบรมในโครงการเดิมที่บริษัทฯ ได้จัดให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมทุก ๆ ปี เพราะเป็นการช่วยทบทวนความจำ รื้อฟื้นความจำ และเป็นการกันลืมได้ อีกทั้งได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานตามข้อกำหนดของ IMO

5.2 โครงการใหม่ / Training Need

“โครงการภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร (English program in order to enhance communication)”

เป็นโครงการที่พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมีความต้องการที่จะฝึกอบรม (Training Need) เพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน ทำให้การติดต่อสื่อสาร หรือประสานงานนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น เนื่องจากสถานที่ที่ไปทำงานนั้นคือ บนเรือ ซึ่งส่วนมากมาจากต่างประเทศ จดทะเบียนต่างประเทศ จึงทำให้ต้องติดต่อประสานงานกับกัปตันเรือ ลูกเรือ หรือคนเรือด้วยภาษาอังกฤษ

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงาน 4 ท่าน มีความต้องการที่จะเรียนหลักสูตรอื่นเพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอีกทั้งยังทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหลักสูตรที่ต้องการมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องภาษาอังกฤษ ตรงกับการให้สัมภาษณ์ของ P1 ที่กล่าวว่า

“พี่หลักสูตรเกี่ยวกับภาษาอังกฤษครับที่อยากให้จัดอบรมให้กับพนักงาน เพราะว่าหน้างานเรา ส่วนมากจะทำงานลูกเรือชาวต่างชาติจะเป็นจำนวนมาก บางครั้งเราก็สื่อสารกับเขาลำบากนะ ซึ่งทำให้เราต้องโทรหา Supervisor เพื่อให้เขาคุยกับทางลูกเรืออีกที บางทีมันทำให้เรารู้สึกขี้ใจนะ ที่พูดไม่ได้เต็มที่”

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ P3, P4 และ P6

“อีกอย่างเลยที่สำคัญที่อยากเรียนนะ คือภาษาอังกฤษ มันสำคัญอย่างเช่นตอนผมไปทำงานที่มาเลเซีย ไม่มีลูกเรือไทยเลย แล้วเราภาษาอังกฤษไม่ค่อยแน่น เราไปตรงนั้นสื่อสารกับเขาลำบาก มันทำให้เรารู้สึกอาย ๆ ไปด้วย” P3

“นอกจากหลักสูตรหรือว่า WI ที่อบรมกันทุก ๆ ปีแล้วนั้น อยากให้มีแบบว่าเพิ่มในส่วนของภาษาอังกฤษนะ เพราะว่าเราทำงานตรงนี้ เราใช้ภาษาอังกฤษในการทำงาน ทั้งออกใบรับรอง ทำรายงานส่งลูกค้า ซึ่งเรายังไม่แม่น ก็อยากให้เพิ่มเติมตรงส่วนนี้อาจเป็นคอร์สอะไรประมาณนี้ เกี่ยวกับภาษาจีนมาอีกสักนิดหนึ่ง เพราะว่าเราได้ใช้ในงานของเราทำให้มันมีประสิทธิภาพมากขึ้น และก็บางที่เหมือนกับลูกค้าโทรมาซึ่งเป็นชาวต่างชาติ บางทีเราก็ตกใจตื่นเต้น พูดไม่ถูก อยากให้มีคอร์สภาษาอังกฤษเพื่อติดต่อกับลูกค้า” P4

“ผมอยากให้เพิ่มเติมเรื่องคอร์สเกี่ยวกับเรียนพวกภาษาอังกฤษ
ครับ เพราะว่าบางคนก็ไม่ได้เก่งใช่ไหม สำหรับผมก็พอสื่อสาร
ได้บ้าง แต่บางคนสื่อสารไม่ค่อยได้ ทำให้การทำงานมีความ
ลำบากมากขึ้นครับ หากได้เรียนตรงส่วนนี้ก็จะทำให้สามารถคุย
หรือติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ดีขึ้น เข้าใจตรงกันกับสิ่งที่
เราสื่อ ประมาณนี้ครับ” P6

ซึ่งผู้วิจัยได้สังเกตเห็นถึงความสำคัญของโครงการฝึกอบรมที่ทางผู้เข้ารับการ
ฝึกอบรมหรือพนักงานฝ่ายปฏิบัติการนั้นเสนอขึ้น และเห็นว่ามีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานเป็น
อย่างมาก จึงได้จัดทำเป็น Training Program ของทั้ง 2 โครงการขึ้นมา เพื่อให้ตรงกับความต้องการของ
การพนักงานในการฝึกอบรมในปีถัดไป คือปี 2562 ดังจะแสดงให้เห็นตาม Training Plan
ดังต่อไปนี้

Training Plan 2019

Code	Training Course	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	May	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Oct.	Nov.	Dec.
		Company Requirement											
	Fire Extinguisher												
WI1	Inspection, service and recharging of CO2 Fire extinguisher												
WI2	Cartridge operated type AFFF premix foam portable fire extinguisher												
WI3	Gas cartridge operated type AFFF premix foam wheeled fire extinguisher												
WI4	Dry chemical powder portable fire extinguisher stored pressure type												
WI5	Chemical Foam type fire extinguisher												
WI6	Cartridge operated type portable water fire extinguisher												
WI7	Dry powder cartridge operated type fire extinguisher												
WI10	Proof test for high pressure cylinder and low pressure cylinder												
WI11	Filling of CO2 cartridge / cylinder												
WI17	Stamping logo for hydrostatic testing of cylinder												

Training Plan 2019

Code	Training Course	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	May	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Oct.	Nov.	Dec.
Company Requirement													
	SCBA & EEED												
WI8	Servicing and testing of breathing apparatus & EEED												
WI9	Standards for air (Air quality test analysis)												
	Fire Extinguishing System												
WI12	Dry chemical powder system												
WI13	Inspection, service and recharging of Fixed CO2 and Halon system												
WI14	Foam concentrate analysis inspection, service and recharging of foam installations												
WI15	Inspection, service and recharging of water sprinkler installation												
WI16	Inspection and servicing of Smoke / Fire detection installation												
	Life Saving Appliances												
WI18	Inspection, service and supply of Liferaft												
WI19	Hydrostatic release units												

Training Plan 2019													
Code	Training Course	Jan.	Feb.	Mar.	Apr.	May	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Oct.	Nov.	Dec.
Company Requirement													
W120	Lifeboat and Rescue boat												
W121	Immersion suit												
W122	Lifejacket												
W123	FRP repair procedure												
W124	Embarkation and disembarkation												
Training Need													
	English program in order to enhance communication												

จาก Training Plan 2019 ข้างต้น สำหรับโครงการฝึกอบรมที่เป็นโครงการเดิมตาม Company Requirement และโครงการฝึกอบรมโครงการใหม่ตาม Training Need ของพนักงานนั้น ทางผู้วิจัยได้เขียนโครงการของทั้ง 2 โครงการออกมาเพื่อใช้ในการฝึกอบรมในปี 2562 ดังต่อไปนี้

โครงการฝึกอบรม

“หลักสูตรการฝึกอบรมประจำปีสำหรับการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล”

(Annual training program for marine safety equipment inspection)

ชื่อโครงการ	การฝึกอบรมประจำปีสำหรับการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล
ประเภทโครงการ	โครงการเดิมตาม Company Requirement
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายปฏิบัติการ
ระยะเวลาในการดำเนินการ	วันที่ 4-6, 11-13 และ 19-20 เมษายน 2562
งบประมาณ	7,000 บาท
ผู้รับผิดชอบโครงการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ

1. หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วยบริษัทฯ เป็น “องค์กรที่ได้รับการยอมรับ (Recognized Organization)” เพื่อให้ดำเนินการตรวจเรือและออกใบสำคัญรับรอง ตามข้อบังคับตามอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยความปลอดภัยแห่งชีวิตในทะเล (The International Convention for the Safety of Life at Sea) ซึ่งเป็นสนธิสัญญาด้านความปลอดภัยทางทะเลสากลจากองค์การทางทะเลระหว่างประเทศ

(International Maritime Organization – IMO) ว่าด้วยการกำกับดูแลความปลอดภัยของชีวิตในทะเล ซึ่งเป็นงานที่ทางฝ่ายปฏิบัติการต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างเข้มงวด

ทั้งนี้ทางฝ่ายปฏิบัติการได้ตระหนักถึงความจำเป็นและความสำคัญของการปฏิบัติงานการตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงและอุปกรณ์ช่วยชีวิต ซึ่งเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญของการทำงาน อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงาน จึงเห็นสมควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล ตาม Work Instruction (WI) ของบริษัทขึ้นเป็นประจำทุก ๆ ปี เพื่อเป็นการ Refresh และเพิ่มความชำนาญให้แก่พนักงานฝ่ายปฏิบัติ ได้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นการ Refresh รีฟรึน หรือทบทวนความรู้ให้กับพนักงาน เนื่องด้วยบางครั้งหากห่างหายจากการทำงานขึ้นใด ขึ้นหนึ่งไปนาน ๆ ก็อาจจะทำให้เกิดการหลงลืม หรือ ข้ามขั้นตอนไปได้

2.2 เพื่อเป็นการเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานได้รวดเร็วขึ้น ร่วมทำงานด้วยความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

2.3 เพื่อเป็นการเพิ่มเติม หรือเติมเต็มความรู้ในสิ่งที่พนักงานยังขาดอยู่ ให้ได้รับความรู้ครบถ้วน

3. เป้าหมาย

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ รวมทั้งพนักงานผู้ที่เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลมาแล้ว สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และมีความรวดเร็ว รวมถึงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จำนวน 6 ท่าน คือ หัวหน้าช่างเทคนิค ช่างเทคนิค ผู้ช่วยช่างเทคนิค และธุรการฝ่ายปฏิบัติการ

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายปฏิบัติการ

6. วิธีการดำเนินงาน

บรรยายและฝึกปฏิบัติการ โดยผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท ฯ

7. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินงาน

วันที่ 4-6, 11-13 และ 19-20 เมษายน 2562 ระหว่างเวลา 09.00 -12.00 และระหว่างเวลา 13.00 -16.00 น. ณ Inspection Area ของบริษัทฯ (วันละ 6 ชั่วโมง จำนวน 8 วัน รวมเป็นจำนวนชั่วโมงทั้งสิ้น 48 ชั่วโมง)

8. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม 7,000 บาท

9. การประเมินผล

9.1 ประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม

9.2 ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

10.1 พนักงานมีความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน

10.2 พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

11. แผนปฏิบัติการ / กำหนดการ

วันที่	วัน เวลา	หัวข้อการบรรยาย
1	4 เมษายน 2562 09.00 – 12.00 น. 13.00 – 16.00 น.	หัวข้อ Fire Extinguisher ภาคทฤษฎี : Work Instruction 1-7, 10-11, 17 ภาคปฏิบัติ พร้อมทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม
2	5 เมษายน 2562 09.00 – 12.00 น. 13.00 – 16.00 น.	หัวข้อ Self-contained Breathing Apparatus (SCBA) & Emergency Escape Breathing Device (EEBD) ภาคทฤษฎี : Work Instruction 8-9 ภาคปฏิบัติ พร้อมทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม
3	6 เมษายน 2562 09.00 – 12.00 น. 13.00 – 16.00 น.	หัวข้อ Fire Extinguishing System ภาคทฤษฎี : Work Instruction 12-16 ภาคปฏิบัติ พร้อมทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม
4	11 เมษายน 2562 09.00 – 12.00 น. 13.00 – 16.00 น.	หัวข้อ Life-saving Appliance : Liferaft & Hydrostatic Release Units ภาคทฤษฎี : Work Instruction 18-19 ภาคปฏิบัติ พร้อมทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม
5	12 เมษายน 2562 09.00 – 12.00 น. 13.00 – 16.00 น.	หัวข้อ Life-saving Appliance : Lifeboat & Rescue Boat ภาคทฤษฎี : Work Instruction 20 ภาคปฏิบัติ พร้อมทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม
6	13 เมษายน 2562 09.00 – 12.00 น. 13.00 – 16.00 น.	หัวข้อ Life-saving Appliance : Lifeboat & Rescue Boat ภาคทฤษฎี : Work Instruction 20 ภาคปฏิบัติ พร้อมทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม
7	19 เมษายน 2562 09.00 – 12.00 น. 13.00 – 16.00 น.	หัวข้อ Life-saving Appliance : FRP repair procedure ภาคทฤษฎี : Work Instruction 23 ภาคปฏิบัติ พร้อมทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม
8	20 เมษายน 2562 09.00 – 12.00 น. 13.00 – 16.00 น.	หัวข้อ Life-saving Appliance : Embarkation and Disembarkation ภาคทฤษฎี : Work Instruction 24 ภาคปฏิบัติ พร้อมทดสอบความรู้หลังการฝึกอบรม

โครงการฝึกอบรม
“หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร”
(English program in order to enhance communication)

ชื่อโครงการ	ภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร
ประเภทโครงการ	โครงการใหม่ (ตาม Training Need ของพนักงาน)
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ฝ่ายปฏิบัติการ
ระยะเวลาในการดำเนินการ	ทุกวันเสาร์ของเดือน มกราคม – มีนาคม 2562
งบประมาณ	7,000 บาท
ผู้รับผิดชอบโครงการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ

2. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน เพราะทำให้สามารถติดต่อพูดคุยกับคนได้ทุกรูปแบบ ทุกชาติ ทุกภาษา เพราะถือว่าภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากล อันดับต้น ๆ ที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งหากเราไม่ใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร เราก็ไม่สามารถสื่อสารหรือประสานงานกับชาวต่างชาติให้เข้าใจในสิ่งที่เราต้องการสื่อสารหรือต้องการพูดได้

ทั้งนี้ในส่วนของการทำงานของทางบริษัทฯ ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการทำงานหรือประสานงานกับชาวต่างชาติเป็นส่วนมาก เนื่องจากงานที่ทำนั้นเป็นงาน World Wide เจอลูกค้าหลากหลายชาติ ซึ่งมีภาษาที่ใช้แตกต่างกันออกไป แต่เมื่อมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกันก็จำเป็นที่จะต้องใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางในการติดต่อสื่อสารนั้น ซึ่งเราจะพบได้เกือบทุกงานที่ขึ้นปฏิบัติ ดังนั้นจึงทำให้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างยิ่ง เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับลูกค้า ซึ่งหากเรามีการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน หรือ

การติดต่อสื่อสารของเราผิดพลาด ก็อาจจะทำให้การสื่อสารสื่อความหมายคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้นจึงมีความเห็นว่า ควรมีการจัดโครงการฝึกอบรมด้านการติดต่อสื่อสารภาษาอังกฤษให้แก่พนักงาน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อพัฒนาความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของพนักงานให้ได้มาตรฐาน
- 2.2 เพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการติดต่อสื่อสารให้แก่พนักงาน
- 2.3 เพื่อยกระดับด้านความสามารถของพนักงานให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้น

3. เป้าหมาย

พนักงานสามารถใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากลในติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ไม่เคอะเขิน หรือลดความกลัวที่จะต้องพูดกับชาวต่างชาติ รวมถึงเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านภาษาอังกฤษให้กับพนักงานไปในตัว

4. กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของบริษัท ทั้งหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการ หัวหน้าช่างเทคนิค ช่างเทคนิค ผู้ช่วยช่างเทคนิค และธุรการฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการติดต่อประสานงานกับลูกค้า

5. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายปฏิบัติการ

6. วิธีการดำเนินงาน

บรรยายและสอนโดย อาจารย์ผู้สอนภาษาอังกฤษ ในกลุ่มบริษัท ฯ

7. ระยะเวลาและสถานที่ดำเนินงาน

ทุกวันเสาร์ของเดือน มกราคม – มีนาคม 2562 ตั้งแต่เวลา 09.00-12.00 น. และ เวลา 13.00 – 16.00 น. ณ สำนักงานธุรการของบริษัทฯ ผ่าน Video Conference (วันละ 6 ชั่วโมง จำนวน 13 วัน รวมเป็นจำนวนชั่วโมงทั้งสิ้น 78 ชั่วโมง)

8. งบประมาณในการดำเนินงาน

ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม	10,000 บาท
----------------------------	------------

9. การประเมินผล

- 9.1 ประเมินความรู้ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม
- 9.2 ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

พนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างมีมาตรฐาน การสื่อสารไม่คลาดเคลื่อน รวมถึงเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้น

รูปแบบและโครงการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ออกแบบนั้นจะนำเสนอแก่ผู้บริหารต่อไป เพื่อจะเป็นต้นแบบในการทดลองปฏิบัติโครงการฝึกอบรมแนวใหม่ตามความต้องการของพนักงาน ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิผลสูงสุดต่อทั้งส่วนขององค์กรและตัวพนักงานปฏิบัติการ

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ทัศนคติต่อการฝึกอบรม ทัศนศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา” ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงเจาะลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview) โดยการใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์วาทกรรม (Discourse Analysis) จุดมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงทัศนคติต่อการเข้ารับการฝึกอบรมจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการที่ผ่านการอบรม และ 2) ออกแบบรูปแบบการจัดฝึกอบรมให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรม

6.1 สรุปผลการศึกษา

6.1.1 สรุปผลการศึกษาจากคำถามวิจัยข้อที่ 1 : ทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการฝึกอบรมของบริษัทเป็นอย่างไรบ้าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มในภาพรวมของคำถามวิจัยข้อที่ 1 ว่าทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการฝึกอบรมของบริษัทเป็นอย่างไรบ้าง ทัศนศึกษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของแผนกฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมดจำนวน 6 ท่าน เป็นหัวหน้าช่าง 1 ท่าน ช่างเทคนิค 2 ท่าน ผู้ช่วยช่างเทคนิค 2 ท่าน และธุรกิจ 1 ท่าน ซึ่งจากการสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยพบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงทัศนคติต่อการฝึกอบรมออกเป็นประเด็นด้านต่าง ๆ 5 ประเด็นด้วยกัน คือ 1) ทัศนคติด้านหลักสูตรการฝึกอบรม 2) ทัศนคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม 3) ทัศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม 4) ทัศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรม และ 5) ทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

6.1.1.1 ประเด็นที่ 1 ทศนคติด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

จากการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกท่าน ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมใน ว่าหลักสูตรที่จัดให้ฝึกอบรมนั้นมีความจำเป็นต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากช่วยในส่วนของ การทบทวนความรู้ ทำให้เกิดความชำนาญในการทำงานและเพิ่มเติมความรู้ในส่วนที่ขาดไปด้วย อีกทั้ง หลักสูตรที่ฝึกอบรมนั้นตรงกับความต้องการของพนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่พนักงานนำไปปฏิบัติใน การทำงานในชีวิตประจำวัน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีเป็นอย่างมากต่อ การปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 6.1

ตารางที่ 6.1 สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

Theme 1 : ทศนคติด้านหลักสูตรการฝึกอบรม		
Sub Theme	Issue	Remark
ด้านเนื้อหา	● สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง	พนักงานทุกท่านมีความเห็นว่า
	● ตรงกับความต้องการ	หลักสูตรที่จัดขึ้นนั้นมีความ
	● สอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน	จำเป็นต่อการทำงานเป็นอย่าง
ด้านความ	● เป็นการทบทวนความรู้	มาก รวมถึงเนื้อหาที่มีความครบ
จำเป็น	● เกิดความชำนาญในงานที่ทำ	ถ้วน สามารถนำไปปฏิบัติงาน
	● ได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น	ได้จริง

1) ด้านเนื้อหา

1.1) สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง พบว่า เนื้อหาของหลักสูตรที่ ฝึกอบรมนั้น ตรงกับสิ่งที่นำไปปฏิบัติงานตรงหน้างาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งหากเรื่องที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้น ไม่ตรงกับงานที่ทำอยู่ ก็อาจจะ ทำให้งานติดขัดและเกิดปัญหาในการทำงานได้

1.2) ตรงกับความต้องการ พบว่า เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมนั้น ถือ เป็นคู่มือ ขั้นตอน และวิธีปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานต้องการอยู่แล้ว เพื่อนำไปใช้ในการ

ปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความถูกต้องในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานจริงได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่ได้ฝึกอบรม ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

1.3) สอดคล้องกับสิ่งที่ทำในชีวิตประจำวัน พบว่า เนื้อหาที่ได้รับจากหลักสูตรการฝึกอบรมนั้นตรงกับตำแหน่งหน้าที่งานที่พนักงานได้ปฏิบัติอยู่ในชีวิตประจำวัน ส่งผลให้การทำงานเกิดความถูกต้องและรวดเร็ว

2) ด้านความจำเป็น

2.1) เป็นการทบทวนความรู้ พบว่า หลักสูตรที่ฝึกอบรมนั้นเป็นหลักสูตรที่มีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการช่วยทบทวนความรู้ รื้อฟื้น หรือเป็นการเพิ่มความจำให้แก่พนักงาน เนื่องจากว่าบางครั้งหากมีการห่างหายจากการทำงานชิ้นนั้นไปนาน ๆ ก็อาจจะทำให้เกิดความหลงลืม หรือทำงานไม่ครบตามขั้นตอนได้ ซึ่งจะส่งผลให้งานที่ออกมานั้นเกิดข้อบกพร่องและก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้งานได้

2.2) เกิดความชำนาญในงานที่ทำ พบว่า หากได้ฝึกทดลองปฏิบัติหรือลงมือทำงานนั้นบ่อย ๆ ฝึกอบรมบ่อย ๆ จะเป็นการเพิ่มทักษะความชำนาญในงานที่ทำ ทำให้ความแม่นยำในการทำงาน ทำให้รู้สึก รู้จริงต่องานนั้น ๆ อีกทั้งความชำนาญในการทำงานนั้นส่งผลให้งานที่ทำนั้นทำได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาในการทำงานลงได้ เพราะงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่นั้นต้องทำแข่งกับเวลา เนื่องจากงานที่ทำส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติงานบนเรือ ซึ่งเรือจะมีตารางเวลาในการทำกิจกรรมไว้อย่างชัดเจน ซึ่งหากเราใช้เวลาในการทำงานล่าช้าอันเนื่องมาจากความไม่ชำนาญในการทำงาน ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางลูกค้าได้

2.3) ได้ความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า คิดว่าตัวเองมีความรู้ครบถ้วนแล้ว แต่พอมาทำการฝึกอบรมจริงๆ ก็จะทำให้รู้ว่ายังมีสิ่งอื่นอีกที่ตัวเองยังไม่รู้อีกมากมาย อีกทั้งสำหรับพนักงานใหม่ที่เพิ่งเข้ามาที่ยังไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องนั้นมาก่อน ก็จะทำงานตามที่พนักงานเก่าแนะนำ ซึ่งไม่รู้ว่าเขามีความรู้ที่ถูกต้องมากน้อยแค่ไหน พอได้ทำการเข้ารับการฝึกอบรมก็สามารถทำให้เข้าใจในวิธีขั้นตอน และกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง รวมไปถึงการได้อัพเดทความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับของทาง IMO ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาด้วย

6.1.1.2 ประเด็นที่ 2 ทักษะด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม

จากการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกท่าน ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับวิทยากรผู้ฝึกอบรมใน ว่า วิทยากรผู้ฝึกอบรมนั้น เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม อีกทั้งสามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน มีวิธีการถ่ายทอดความรู้หรือวิธีการสอนให้พนักงานเข้าใจได้ง่าย รวมถึงได้เปิดโอกาสให้พนักงานซักถามความสงสัย หรือสิ่งที่ต้องการอย่างเต็มที่ แต่วิธีการนำเสนอหรือวิธีดึงดูดความสนใจให้พนักงานเกิดความสนใจนั้นยังเป็นปัญหาอยู่ ซึ่งจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขตรงส่วนนี้ เพื่อดึงดูดใจให้พนักงานสนใจและตั้งใจรับฟังการอบรมมากยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 6.2

ตารางที่ 6.2 สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม

Theme 2 : ทักษะด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม		
Sub Theme	Issue	Remark
ด้านคุณสมบัติของวิทยากร	● ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม	พนักงานส่วนมากเห็นว่าวิทยากรมีคุณสมบัติตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม และสามารถถ่ายทอด
ด้านการถ่ายทอดความรู้	● ถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน ● วิธีการสอนทำให้เข้าใจง่าย ● เปิดโอกาสให้ซักถามอย่างเต็มที่ ● วิธีการนำเสนอยังไม่ดึงดูดใจ	ความรู้ให้ผู้เข้าฝึกอบรมเข้าใจได้โดยง่าย แต่วิธีการนำเสนอ ยังขาดความน่าดึงดูดใจ

1) ด้านคุณสมบัติของวิทยากร

ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม พบว่า วิทยากรผู้ฝึกอบรมนั้น เป็นผู้ทำงานกับองค์กรมาเป็นเวลานาน รู้รายละเอียดเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี มีความรู้ ความสามารถ รวมถึงมีประสบการณ์ด้านการทำงานโดยตรง ตรงกับหัวข้อที่ฝึกอบรม ทำให้พนักงานได้รับความรู้จากการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง อีกทั้งสามารถแชร์ประสบการณ์หรือนำสิ่งที่พบเห็นมาเป็นกรณีศึกษาให้แก่พนักงานได้ตระหนักหรือพึงระวังถึงสิ่งที่

อันตรายเป็นอีกด้วย ทั้งนี้หากวิทยากรมีแต่ความรู้ด้านทฤษฎี แต่ไม่มีประสบการณ์ในการทำงานเลย หรือมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ก็ไม่สามารถที่จะสื่อสารหรือตอบคำถามนอกเหนือจากทฤษฎีแก่พนักงานได้

2) ด้านการถ่ายทอดความรู้

2.1) ถ่ายทอดเนื้อหาได้ครบถ้วน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า เนื้อหาของการฝึกอบรมที่วิทยากรถ่ายทอดออกมานั้น ตรงตามขั้นตอนและวิธีการเมื่อเปรียบเทียบกับ การปฏิบัติจริงที่ทำอยู่ คือตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย และสามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยของพนักงานได้ทุกคำถามและทันทุกเวที

2.2) วิธีการสอนทำให้เข้าใจง่าย พบว่า วิทยากรมีเทคนิคการสอนในสิ่งที่ยาก ๆ ให้พนักงานเข้าใจได้ง่าย ทำให้มองภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานออก รวมถึงมีการสาธิตให้ดู และให้พนักงานได้ทดลองลงมือปฏิบัติจริง หากมีขั้นตอนไหนที่พนักงานปฏิบัติข้ามไปหรือทำผิดวิธีก็จะทำให้คำแนะนำหรือสอนในทันที ซึ่งเป็นผลดีต่อพนักงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากเมื่อได้ลองลงมือทำแล้วก็จะทำให้เกิดความความเคยชิน ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน

2.3) เปิดโอกาสให้ซักถามอย่างเต็มที่ พบว่า เมื่อมีการบรรยายหรือสาธิตขั้นตอนการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะเปิดลงมือทดลองปฏิบัติจริง รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้ซักถามข้อสงสัย หรือสิ่งที่ยังไม่เข้าใจได้อย่างเต็มที่ วิทยากรทำให้พนักงานได้รับความรู้ที่ครบถ้วนหรือไขข้อสงสัยได้ ซึ่งหากวิทยากรไม่เปิดโอกาสให้ซักถามเลยก็จะทำให้พนักงานยังคงไม่เข้าใจ หรือเข้าใจการทำงานแบบผิด ๆ ได้

2.4) วิธีการนำเสนอไม่ตึงเครียด พบว่า การนำเสนอของวิทยากรไม่ค่อยจะสนุก ไม่มีสิ่งกระตุ้น หรือสิ่งดึงดูดจุดสนใจของพนักงาน ซึ่งอาจทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ในขณะที่ฝึกอบรมได้ หากมีสิ่งกระตุ้น หรือมีกิจกรรมให้พนักงานได้ร่วมสนุกระหว่างการฝึกอบรม และมีของรางวัลเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อเป็นกำลังใจให้กับพนักงานที่เข้าร่วมทำกิจกรรม ก็จะช่วยให้บรรยากาศการฝึกอบรมนั้นน่าสนใจมากขึ้น ทำให้พนักงานอยากเข้าร่วมทำกิจกรรม อยากเล่นอยากร่วมสนุกก็จะสามารถช่วยลดความน่าเบื่อ และกระตุ้นพนักงานให้เกิดความสนใจและตั้งใจในการอบรมได้ดีขึ้น

6.1.1.3 ประเด็นที่ 3 ทศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

จากการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการส่วนใหญ่ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับระยะเวลาในการฝึกอบรมว่า ระยะเวลากับเนื้อหาในการฝึกอบรมนั้นมีความเหมาะสมกัน ดังตารางที่ 6.3

ตารางที่ 6.3 สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

Theme 3 : ทศนคติด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม		
Sub Theme	Issue	Remark
ด้านเวลากับเนื้อหา	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลากับเนื้อหาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม 	พนักงานส่วนมากมีความเห็นว่าเนื้อหาในการฝึกอบรมของ WI ทั้ง 24 ตัว มีความเหมาะสมกับระยะเวลา 8 วัน ในการฝึกอบรม

1) ด้านเวลากับเนื้อหา

ระยะเวลากับเนื้อหาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม พบว่า เนื้อหาที่ฝึกอบรมตาม WI ทั้ง 24 ตัวนั้น เหมาะสมกับระยะเวลาของการจัดฝึกอบรมในเวลา 8 วัน (ใช้เวลาฝึกอบรม 8 วัน วันละ 6 ชั่วโมง รวมเป็นจำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมทั้งสิ้น 48 ชั่วโมง) คือ ระยะเวลาในการฝึกอบรมไม่มากหรือน้อยจนเกินไป รวมถึงครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วน และละเอียด ใช้เวลาได้อย่างเหมาะสมส่งผลให้พนักงานได้รับความรู้กันอย่างเต็มที่

6.1.1.4 ประเด็นที่ 4 ทศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรม

จากการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการส่วนใหญ่ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับระยะเวลาในการฝึกอบรมสถานที่ในการฝึกอบรมว่า ขนาดห้องของการฝึกอบรมนั้นเอื้อต่อการฝึกอบรมรวมถึงเพียงพอต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม อีกทั้งสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการฝึกอบรมนั้นเหมาะสมต่อการฝึกอบรมและเป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง ทำให้ส่งผลดีต่อการฝึกอบรม ดังตารางที่ 6.4

ตารางที่ 6.4 สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรม

Theme 4 : ทัศนคติด้านสถานที่ในการฝึกอบรม		
Sub Theme	Issue	Remark
ด้านขนาดห้อง	● เอื้อต่อการฝึกอบรม	พนักงานส่วนมากเห็นว่าขนาด
	● เพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม	ห้องและสภาพแวดล้อมในการ
ด้านสภาพแวดล้อม	● เหมาะสมต่อการฝึกอบรม	ฝึกอบรมมีความเหมาะสมต่อ
	● เป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง	การฝึกอบรม

1) ด้านขนาดห้อง

1.1) **เอื้อต่อการฝึกอบรม** พบว่า สถานที่ในการฝึกอบรมนั้นเป็นสถานที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง พนักงานมีความคุ้นเคยกับสถานที่เคยอยู่แล้ว ทำให้เอื้อต่อการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก

1.2) **เพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม** พบว่า พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่า เนื่องจากจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมของบริษัทฯ นั้นมีจำนวนไม่มาก เมื่อเทียบกับขนาดห้องแล้วจะเห็นได้กว้างขวาง ไม่แออัด ทำให้บรรยากาศในการฝึกอบรมดูไม่อึดอัด หากพื้นที่เล็กเกินไป ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั่งกันแบบแออัดก็จะทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด ไม่มีสมาธิ ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถรับเอาความรู้มาได้อย่างเต็มที่

2) ด้านสภาพแวดล้อม

2.1) **เหมาะสมต่อการฝึกอบรม** พบว่า สถานที่ในการฝึกอบรมนั้นเป็นสถานที่ที่พนักงานใช้ในการปฏิบัติงานจริง เมื่อได้ฝึกอบรมและทดลองปฏิบัติในสถานที่ปฏิบัติงานจริงก็จะทำให้เกิดความคุ้นชินในการทำงาน อีกทั้งไม่เป็นการรบกวนสถานที่ใกล้เคียงหากงานที่ทำให้เกิดเสียงดัง ทั้งนี้อาจจะต้องมีการเปลี่ยนสถานที่ฝึกอบรมบ้างในบางหัวข้อที่สามารถกระทำได้ เพื่อเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศและสร้างสิ่งกระตุ้นให้พนักงานเกิดความสนใจที่จะเข้าร่วมมากขึ้น

2.2) **เป็นสถานที่ปฏิบัติงานจริง** พบว่า การที่ได้ทำการฝึกอบรมในสถานที่จริงนั้น จะทำให้เกิดความสะดวกต่อการฝึกอบรม ทำให้พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นถึง

สภาพแวดล้อมที่เป็นจริง ได้ลงมือปฏิบัติการอุปกรณ์เครื่องมือจริง ๆ ก็จะทำให้เกิดความคุ้นเคย และปฏิบัติงานได้อย่างกระฉับกระเฉงและรวดเร็ว

6.1.1.5 ประเด็นที่ 5 ทักษะด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

จากการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกท่านให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมว่า เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้มองเห็นภาพออกได้ง่าย รวมถึงส่งผลดีต่อการฝึกอบรม อีกทั้งในด้านของความเหมาะสมนั้นถือว่าเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม แต่ก็ยังต้องการสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์อย่างอย่างเพิ่มเติม เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังตารางที่ 6.5

ตารางที่ 6.5 สรุปผลการศึกษาทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

Theme 5 : ทักษะด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม		
Issue	Sub Issue	Remark
ด้านความสำคัญ	● ทำให้มองเห็นภาพออก	พนักงานส่วนมากมีความเห็นว่า
	● ส่งผลต่อการฝึกอบรม	สื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ใน
ด้านความเหมาะสม	● เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม	การฝึกอบรมมีความสำคัญและ
	● ต้องการ สื่อ โสตทัศน และ	ส่งผลต่อการฝึกอบรมเป็นอย่าง
	และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	มาก
	บางอย่างเพิ่มเติม	

1) ด้านความสำคัญ

1.1) ทำให้มองเห็นภาพออก พบว่า การที่มีสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมนั้น สามารถทำให้พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถมองเห็นภาพออกได้ชัดเจน เข้าใจได้ง่ายและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง กล่าวคือ หากมีแต่เพียงการบรรยายเพียงอย่างเดียวก็จะ

ทำให้เกิดการตีความหมายหรือเดาภาพการทำงานแบบผิด ๆ ได้ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียกับการปฏิบัติงานจริง

1.2) ส่งผลต่อการฝึกอบรม พบว่า สื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมนั้น นอกจากช่วยให้พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นภาพ ได้ลงมือปฏิบัติจริงกับอุปกรณ์ที่นำมาเป็นตัวอย่างซึ่งอุปกรณ์เหล่านั้นก็เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ตามขั้นตอนและวิธีการ รวมถึงสามารถจดจำได้ง่ายกว่าเมื่อเทียบกับการได้ยินหรือการรับฟังเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ยังเป็นสิ่งดึงดูดใจให้พนักงานเกิดความสนใจมากขึ้นในระหว่างการฝึกอบรม ไม่ทำให้รู้สึกง่วงหรือน่าเบื่อ

2) ด้านความเหมาะสม

2.1) เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม พบว่า จำนวนของอุปกรณ์และสื่อในการฝึกอบรมนั้นมีความเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมนั้นก็เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง ๆ จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นได้ลงมือทดลองปฏิบัติจริงได้อย่างเต็มที่กันทุกคน

2.2) ต้องการสื่อ โสตทัศน์ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมบางอย่างเพิ่มเติม พบว่า พนักงานผู้เข้ารับการฝึกอบรมยังคงต้องการสื่อและอุปกรณ์บางอย่างเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ทางฝ่ายจัดฝึกอบรมจัดให้ เช่น Video สำหรับสาธิตขั้นตอนการปฏิบัติงาน และก็อุปกรณ์จำลองในกรณีเป็นงานชิ้นใหญ่ ๆ ซึ่งไม่สามารถนำของจริงมาให้ทดลองปฏิบัติได้ ก็จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น กล่าวคือทำให้พนักงานได้เห็นภาพจริงและปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

6.1.2 สรุปผลการศึกษาคำถามวิจัยข้อที่ 2 : รูปแบบการฝึกอบรมแบบใดที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานผู้เข้ารับการอบรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่มในภาพรวมของคำถามวิจัยข้อที่ 2 ว่า รูปแบบการฝึกอบรมแบบใดที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานผู้เข้ารับการอบรม กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่งในจังหวัดสงขลา โดยผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของแผนกฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมด

จำนวน 6 ท่าน เป็นหัวหน้าช่าง 1 ท่าน ช่างเทคนิค 2 ท่าน ผู้ช่วยช่างเทคนิค 2 ท่าน และธุรกิจ 1 ท่าน ซึ่งจากการสัมภาษณ์นั้นผู้วิจัยพบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เสนอโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานออกเป็น 2 กิจกรรมหลักด้วยกัน โครงการเดิมตาม Company Requirement และโครงการใหม่ตาม Training Need ของพนักงาน ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาของแต่ละกิจกรรมหรือโครงการได้ดังนี้

6.1.2.1 โครงการฝึกอบรมประจำปีสำหรับการตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเล

จากการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการทุกท่าน ได้ให้ความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมว่า ยังคงต้องการฝึกอบรมในส่วนของโครงการเดิมที่ทางบริษัทฯ จัดขึ้นทุก ๆ ปี เนื่องจากเป็นการทบทวนความจำให้แก่พนักงาน และเพิ่มความชำนาญในการทำงานให้พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากงานที่พนักงานปฏิบัตินั้นเป็นงานด้านความปลอดภัย กล่าวคือ เป็นการตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงและอุปกรณ์ช่วยชีวิตทางทะเล ซึ่งผู้ที่ใช้นั้นเป็นคนที่ทำงานอยู่กลางทะเล หากพนักงานทำงานโดยข้ามขั้นตอนการปฏิบัติ หรือทำด้วยวิธีการที่ไม่ถูกต้องก็จะก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้ใช้ได้

ทั้งนี้บริษัทฯ ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับที่ปฏิบัติงานภายใต้สนธิสัญญาด้านความปลอดภัยทางทะเลระหว่างประเทศ (International Maritime Organization – IMO) เพื่อให้ดำเนินการตรวจเรือและออกใบสำคัญรับรอง ตามข้อบังคับตามอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยความปลอดภัยแห่งชีวิตในทะเล (The International Convention for the Safety of Life at Sea) ซึ่งกฎระเบียบ และข้อบังคับของทาง IMO นั้นจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้ทราบและนำไปปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่มีการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงไป ให้มาตรฐานเดียวกัน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

6.1.2.2 โครงการภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร

จากการวิเคราะห์ทัศนคติของผู้ให้สัมภาษณ์สามารถสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการส่วนใหญ่ต้องการที่จะได้รับการอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรการอบรมด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร เนื่องจากว่าภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะว่าพนักงานต้องทำงานร่วมกับชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ซึ่งต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลักในการติดต่อสื่อสารหรือประสานงาน ทำให้การประสานงานนั้นเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งหากการติดต่อสื่อสารไม่ตรงกันหรือมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนกันก็จะทำให้งานมีปัญหาได้ อีกทั้งยังเป็นเพิ่มศักยภาพด้านการติดต่อสื่อสารให้พนักงาน รวมถึงเป็นการยกระดับด้านความสามารถของพนักงานให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้นด้วย

6.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติการได้แสดงทัศนคติต่อการฝึกอบรมของบริษัทออกเป็น 5 ประเด็นด้วยกัน คือ 1) ทัศนคติด้านหลักสูตรการฝึกอบรม (ด้านเนื้อหาที่อบรมและด้านความจำเป็น) 2) ทัศนคติด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม (ด้านคุณสมบัติของวิทยากร และด้านการถ่ายทอดความรู้) 3) ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม (ด้านเวลากับเนื้อหา) 4) ด้านสถานที่ในการฝึกอบรม (ด้านขนาดห้องและด้านสภาพแวดล้อม) 5) ทัศนคติด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม (ด้านความสำคัญและด้านความเหมาะสม)

6.2.1 ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านหลักสูตรการฝึกอบรม แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของเนื้อหาและความจำเป็นของหลักสูตรการฝึกอบรมว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมต้องเป็นสิ่งที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง อีกทั้งจะเป็นการทบทวนความรู้และเพิ่มทักษะความชำนาญในการปฏิบัติ และได้รับความรู้เพิ่มเติมมากขึ้นในเรื่องใหม่ ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุฎาธิ์ รัตนวรรณ (2547) เรื่อง ทัศนคติของพนักงานบริษัท สุขภัณฑ์ เซ็นเตอร์ กรุ๊ป จำกัด ต่อการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า เรื่องที่ฝึกอบรมนั้นเป็นเรื่องที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในงานมากขึ้น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางลักษณ ทัดแก้ว (2552) เรื่อง ทักษะคติ และแนวโน้มที่มีต่อการรับบริหารฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น วิทยาลัยชุมชนพัง พบว่า ในเรื่องของ เนื้อหาของวิชาในหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้นตรงกับความสนใจของผู้เข้ารับการอบรม และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยรัตน์ ศรีรัตนะ (2541 อ้างถึงใน สุภารักษ์ รัตนะวรรณ 2547 : 81) เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการ ปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า นักวิชาการศึกษามีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มพูนเรื่องของความรู้และทักษะ ในการปฏิบัติงาน

6.2.2 ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม แสดงให้เห็น ถึงความสำคัญในด้านคุณสมบัติของวิทยากรผู้ฝึกอบรม ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อการฝึกอบรมจึงจะสามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม ได้อย่างครบถ้วน อีกประเด็นที่สำคัญคือจะต้องมีเทคนิคการนำเสนอดึงดูดใจเพื่อทำให้ผู้เข้าอบรม สนใจและตั้งใจอบรมตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม โดยต้องแทรกเสริมกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมได้ทำระหว่างการฝึกอบรม ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารักษ์ รัตนะวรรณ (2547) เรื่อง ทักษะคติของพนักงานบริษัท สุขภัณฑ์ เซ็นเตอร์ กรุ๊ป จำกัด ต่อการฝึกอบรม ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าวิทยากรผู้ฝึกอบรมนั้นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ อีกทั้ง การฝึกอบรมต้องประกอบไปด้วยการบรรยายและการทำกิจกรรม

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540) เรื่อง ความคิดเห็น ของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรบริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความเห็นว่า วิทยากรผู้ฝึกอบรมควรเป็นบุคคลที่มีเทคนิค ในการถ่ายทอดความรู้และเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ รวมถึงพนักงานได้ให้ข้อเสนอแนะแก่วิทยากรว่า จะต้องมีเทคนิคและจิตวิทยาด้วย

6.2.3 ด้านสถานที่ในการฝึกอบรม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านสถานที่ในการฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่า ขนาดห้องและสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการฝึกอบรมต้องเอื้อต่อการฝึกอบรม อีกทั้งหากเป็นสถานที่ที่ปฏิบัติงานจริงก็จะสามารถทำให้พนักงานเกิดความคุ้นชิน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคุ้นเคยและรวดเร็ว ทั้งนี้ควรที่จะต้องมีการเปลี่ยนสถานที่ในการฝึกอบรมบ้างเพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความสนใจที่จะเข้าร่วมการฝึกอบรม ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของหัวข้อที่ฝึกอบรมที่สามารถกระทำนอกพื้นที่ได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุฎารักษ์ รัตนวรรณ์ (2547) เรื่อง ทัศนคติของพนักงานบริษัท สุขภัณฑ์ เซ็นเตอร์ กรุ๊ป จำกัด ต่อการฝึกอบรม ลการวิจัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในเรื่องของสถานที่การฝึกอบรมว่าควรที่จะเป็นสถานที่ภายนอกและค้างคืนบ้างอย่างน้อยปีละครั้งและไม่ควรซ้ำกัน

6.2.4 ด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการฝึกอบรม เนื่องจากจะสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นสามารถมองภาพออกและเข้าใจได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งต้องมีเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะทำให้สามารถเรียนรู้และลงมือทดลองปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดความคุ้นชินต่อการปฏิบัติการตรวจสอบอุปกรณ์ชิ้นนั้น ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ ทัดแก้ว (2552) เรื่อง ทัศนคติและแนวโน้มที่มีต่อการรับบริหารฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น วิทยาลัยชุมชนพัง พบว่า นอกเหนือจากวิทยากรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาเป็นอันดับแรกแล้ว รองลงมาเป็นในส่วนของวัสดุและอุปกรณ์ในการฝึกอบรมต้องมีเพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย อีกทั้งยังเสริมในเรื่องของอุปกรณ์ว่าต้องมีครบถ้วนและทันสมัยด้วย

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง ทัศนคติต่อการฝึกอบรม กรณีศึกษา : พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสงขลา ในครั้งนี้ มี

ข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์ในการเป็นแนวทางและการพัฒนาในเรื่องของการจัดฝึกอบรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น รวมถึงข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

6.3.1 ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร/บริษัทฯ : หลักสูตรที่จัดอบรมมีบทบาทสำคัญที่สุดต่อการจัดฝึกอบรม ซึ่งหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมนั้นต้องมาจากความประสงค์หรือความต้องการของพนักงาน และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง รวมถึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานได้ด้วย ซึ่งนอกเหนือจากหลักสูตรที่ทางบริษัทฯ จัดขึ้นเพื่อเป็นการ Refresh ให้แก่พนักงานแล้วนั้น อีกหลักสูตรหรือโครงการหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญและสนับสนุนตาม Training need ของพนักงาน คือ หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้การทำงานหรือติดต่อประสานงานราบรื่น รวมถึงเป็นการยกระดับด้านความสามารถของพนักงานให้เป็นสากลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับวิทยากรผู้ฝึกอบรม : นอกเหนือจากความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่วิทยากรมีแล้วนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดรองลงมาคือ วิทยากรจะต้องมีเทคนิค วิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ เพื่อไม่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกเบื่อ สนใจและตั้งใจฝึกอบรมตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม โดยจะต้องมีกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ร่วมทำกันทำระหว่างการฝึกอบรม รวมถึงมีรางวัลเล็กน้อยเพื่อจูงใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เกิดความกระตือรือร้นต่อการฝึกอบรม และให้ความร่วมมือต่อการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ อีกทั้งควรเพิ่มสื่อ Video สาธิตการตรวจสอบในการฝึกอบรมแต่ละครั้งด้วย เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้เห็นภาพการตรวจสอบที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา บริษัทตรวจสอบอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยทางทะเลแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการตรวจสอบเฉพาะด้านเกี่ยวกับอุปกรณ์ดับเพลิงและอุปกรณ์ช่วยชีวิตในทะเล หากผู้ใดสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรม ก็สามารถนำไปศึกษาควบคู่กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทัศนคติหรือความเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมได้ เพื่อนำเอาผลการวิจัยมาเปรียบเทียบในข้อค้นพบที่เกิดขึ้นได้ เนื่องจากมีองค์ประกอบที่ใกล้เคียงกัน

2. สำหรับผู้ที่มีความสนใจทำวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ควรที่จะนำองค์ประกอบของทัศนคติด้านพฤติกรรมมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมองค์ประกอบของทัศนคติ

3. สำหรับผู้ที่มีความสนใจงานวิจัยชิ้นนี้ อาจนำผลจากงานวิจัยชิ้นนี้ไปตั้งเป็นข้อสมมุติฐานเบื้องต้นสำหรับ งานวิจัยในเชิงปริมาณสำหรับทดสอบในมุมมองที่แตกต่างกันออกไป และเพื่อทำให้ข้อสมมุติฐานสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในเชิงปริมาณ

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ ศรีวิรัตน์. (2559). ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพผลการ
ทำวิจัยของอาจารย์ใหม่ กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วิทยาเขตหาดใหญ่. สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2542). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดา คอมพิวเตอร์กราฟฟิกการ
พิมพ์.
- โกวิทย์ กังสนันท์. (2538). การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีการฝึกอบรมในหน่วยงาน. วารสาร
ข้าราชการ. 40(ฉบับที่ 2), 49-66.
- กรองกาญจน์ ก้นทะใจ. (2552). ความต้องการการฝึกอบรมพนักงานของบริษัทนิคอน (ประเทศ
ไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชาญ สวัสดิ์สาตี. (2544). คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมี
ประสิทธิผล. (ฉบับที่ 3). กรุงเทพฯ : สวัสดิ์การสำนักงาน ก.พ. .
- ไชยรัตน์ เจริญสิน โอปาร. (2542). วาทกรรมการพัฒนา : อำนาจ ความรู้ ความจริง เอกลักษณะและ
ความเป็นอื่น. กรุงเทพฯ: พิมพ์วิภาษา.
- ณัฐจรี แผ่กลิ่น. (2547). พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ทักษะคิด และความต้องการที่มีต่อการจัดการ
ฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house Training) ของ บริษัท ไทย แอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส
เชส จำกัด. รายงานโครงการหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดร.วรรณ อนุรักษ์. (2559). สาเหตุการต้อออกของนักศึกษา กรณีศึกษา : หลักสูตรบริหารธุรกิจ
สาขาวิชาการจัดการ (ภาษาอังกฤษ) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
สารนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- คลชนก นะเสื่อ, ปรีชา นิติวรเวช. (2554). *ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าถึงสังคมออนไลน์ (Social Network) ของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร*. งานวิจัยหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธีรภัทร์ เพ็ชรโปรี. (2550). *ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท แปนราชเทวี กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2554). *กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม*. เหมการพิมพ์ : สงขลา พิมพ์ครั้งที่ 4
- นุชตรียา ผลพานิชย์. (2553). *แนวทางในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา*. รายงานการวิจัย โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- นงลักษณ์ ทัดแก้ว. (2552). *ทัศนคติและแนวโน้มที่มีต่อการรับบริหารฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น วิทยาลัยชุมชนพังงาน*. ภาคนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- เบญจา ยอดดำเนิน-แอ็ดติง, กาญจนา ตั้งชลทิพย์. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ : การจัดการข้อมูล การตีความ และการหาความหมาย*. พิมพ์ที่ กรุงเทพฯ : บริษัท ซีโน พับลิชชิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บำรุง เกิดดี. (2535). *ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงานตามโครงการตำรวจ ชุมชนสัมพันธ์ ต่อการป้องกันอาชญากรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการตำรวจภูธร 3*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ประกาศิต หงส์เจริญ. (2551). *การพัฒนาบุคลากร โดยใช้เส้นทางการฝึกอบรม กรณีศึกษา ส่วนประกันสุขภาพ บริษัท สยามไอซิน จำกัด. ปัญหาพิเศษหลักสูตรอุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.*
- ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล, สุภาพ นัทรารณณ์. (2555). *การออกแบบการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุษย์. (2541). *มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- แพรภัทร ยอดแก้ว. (2555). *ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude). สืบค้นเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2560 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/280647>*
- พรพรรณ ประมงกิน. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการฝึกอบรมของตัวแทนประกันชีวิต บริษัท เอช ไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2545). *พื้นฐานการวิจัย ฉบับปรับปรุงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.*
- รัชนิพร นาพุกธา. (2549). *ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณี ศึกษา : บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด. งานวิจัย หลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- รอมณี นิสะณี. (2555). *การสร้างหลักสูตรและการจัดการอบรม. สืบค้นเมื่อ 28 กุมภาพันธ์ 2551 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/194541>*
- วรินทร์ จิตตยานุรักษ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานกับการถ่ายโอนความรู้ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรรณ กิติโรจน์พันธ์. (2548). เจตคติต่อการฝึกอบรม ของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วรรณวิมล คงภิบาล. (2540). ทศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคาร มหานคร จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). การฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริเพ็ญ นัยชิต. (2540). ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริพร พงษ์บริบูรณ์. (2548). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการฝึกอบรมบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท เดมเบอร์ไครสเลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริรัตน์ อมรประเสริฐชัย. (2555). ทศนคติ ความพึงพอใจ ที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการซื้อซ้ำสำหรับรถยนต์นั่งประหยัดพลังงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริรัตน์ เที้ยวถาวร. (2545). ความต้องการใจการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร สำนักเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สำนักเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สิทธิชัย ม่วงทอง. (2551). ทศนคติ และความต้องการในการฝึกอบรมวิชาชีพเกษตรกรรม หลักสูตรระยะสั้น ของผู้ต้องขังก่อนพ้นโทษ เรือนจำกลางเชียงใหม่. ปัญหาพิเศษ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุฎารักษ์ รัตนาวรรณ. (2547). *ทัศนคติของพนักงานบริษัท สุขภัณฑ์ เซ็นเตอร์ กรุ๊ป จำกัด ต่อการฝึกอบรม*. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- สุพล เพชรานนท์. (2542). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม*. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสงขลา.
- สมชาติ กิจยรรยง, อรจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2539). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ (ฉบับปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เม็ดทรายพรีนติ้ง.
- อัจฉราพร พัฒนพงศ์. (2550). *ทัศนคติของผู้ประกันตนต่อการประกันสังคม ศึกษากรณีผู้ประกันตนที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคมจังหวัดสงขลา*
- อรุณี อ่อนสวัสดิ์. (2551). *ระเบียบวิธีวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อรนรินทร์ ขจรวงศ์วัฒนา. (2557). *การสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview)*. สืบค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/285191>

ภาคผนวก

**คำถามสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่ม
(Focus Group Interview)**

ตัวอย่างคำถามสัมภาษณ์แบบเชิงลึก In-depth Interview

และสนทนากลุ่ม Focus group Interview

A : คำถามประวัติเบื้องต้นของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการผู้ให้สัมภาษณ์

- อยากให้แนะนำตัวแบบสั้น ๆ เกี่ยวกับการทำงานที่บริษัทแห่งนี้ เช่น ตอนนี้อยู่ในตำแหน่งอะไรอยู่ ทำงานที่นี่มานานแค่ไหนแล้ว กี่ปี

คำถามวิจัย : ทักษะของผู้เข้ารับการอบรมฝ่ายปฏิบัติการที่มีต่อการฝึกอบรมของบริษัทเป็นอย่างไรบ้าง และรูปแบบการฝึกอบรมแบบใดที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานผู้เข้ารับการอบรม

B : องค์กรประกอบสำหรับการฝึกอบรม

- **หลักสูตรการฝึกอบรม**

ด้านความรู้ ความเข้าใจ

- คุณพอทราบไหมว่าทำไมบริษัทฯ จึงต้องทำการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้
- ในส่วนของหัวข้อและเนื้อหาในการฝึกอบรมนั้นคุณคิดว่าสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงได้ไหม
- คุณคิดว่าเนื้อหาของการฝึกอบรมนั้นมีความตรงและครอบคลุมกับงานที่คุณทำอยู่มากน้อยขนาดไหน

ด้านความรู้สึก

- หลักสูตรการฝึกอบรมที่ทางบริษัทจัดขึ้นนั้นคุณคิดว่ามีความตรงกับความต้องการของคุณหรือไม่
- คุณมีความคิดเห็นอย่างไรบ้าง เกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมที่บริษัทจัดขึ้น ตาม wi ที่จะต้องให้ Refresh ทุก ๆ ปี
- คุณคิดอย่างไรหากทำการประเมินผลความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม คือหมายถึงคนที่ผลการประเมินความรู้ผ่าน ก็ไม่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมอีก จะทำการฝึกอบรมเฉพาะผู้ที่ไม่ผ่านเท่านั้น

ด้านพฤติกรรม

- ไม่ทราบว่าคุณเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรของบริษัทฯ มากี่ครั้งแล้ว
- ลองเล่าประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมให้ฟังหน่อย
- มีหลักสูตรอื่นอีกไหมนอกเหนือจากหลักสูตรการฝึกอบรมที่คุณอยากเรียนรู้เพิ่มเติม ที่คุณสามารถนำไปใช้ควบคู่กับการปฏิบัติงานจริงและยั่งยืน

• **วิทยาการผู้ฝึกอบรม**

ด้านความรู้ ความเข้าใจ

- คุณคิดว่าวิทยาการผู้ฝึกอบรม เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ตรงกับหัวข้อ / เนื้อหา ของการฝึกอบรมมากน้อยแค่ไหน
- เนื้อหาที่วิทยากรถ่ายทอดออกมา มีความครบถ้วนหรือไม่

ด้านความรู้ลึก

- การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร ทำให้คุณมีความเข้าใจมากน้อยแค่ไหน หากให้คะแนนมากที่สุดเท่ากับ 10 คะแนน
- เทคนิค และวิธีการสอนของวิทยากรเป็นอย่างไรบ้าง
- ในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง วิทยากรเปิดโอกาสให้คุณได้ซักถามอย่างเต็มที่หรือเปล่า

ด้านพฤติกรรม

- คุณว่าจำเป็นมากน้อยแค่ไหน ที่ผู้ทำการฝึกอบรมจะต้องมีประสบการณ์ในเรื่องที่ฝึกอบรม

• **ระยะเวลาในการฝึกอบรม**

- ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหาที่จัดหรือเปล่า เช่น ระยะเวลาในการฝึกอบรมไม่เพียงพอทำให้ต้องรวบรัดหรือย่อเนื้อหาบางส่วนลงไปไหม

• **สถานที่ในการฝึกอบรม**

- คุณคิดว่าสถานที่ในการฝึกอบรมเอื้อต่อการฝึกอบรมหรือเปล่า
- พื้นที่ในการฝึกอบรมมีความเพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรมหรือไม่

- คุณมีความรู้สึกอย่างไรกับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของสถานที่ในการจัดอบรม
- รบกวนลองวาดสถานที่ฝึกอบรมในพื้นที่ของคุณให้ดูหน่อย (ให้กระดาษและดินสอสำหรับวาด)

• **สื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม**

- ในความรู้สึกของคุณ คุณคิดว่ามีความจำเป็นขนาดไหนที่จะต้องมีสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม
- คุณคิดว่าสื่อ โสตทัศน และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมมากน้อยแค่ไหน
- ในเรื่องของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมต่อผู้เข้าฝึกอบรมหรือเปล่า
- เอกสารบรรยายการประกอบการฝึกอบรมง่ายต่อการทำความเข้าใจ และน่าสนใจหรือเปล่า
- คุณต้องการสื่อ โสตทัศน หรืออุปกรณ์อะไรเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของคุณอีกไหม

• **รูปแบบของการฝึกอบรม**

- การฝึกอบรมปีที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง
- ถ้าให้คะแนนรูปแบบการจัดฝึกอบรมเท่ากับ 10 คะแนน คุณจะให้คะแนนการจัดฝึกอบรมครั้งล่าสุดเท่าไร
- ถ้าคุณเป็นผู้จัดฝึกอบรมเอง คุณต้องการที่จะจัดให้การฝึกอบรมออกมาเป็นแบบไหน
- อยากให้มีการปรับเปลี่ยนเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมในส่วนใดเป็นพิเศษบ้าง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาววรรณศิริ ไชยชนะ		
รหัสประจำตัวนักศึกษา	5910521072		
วุฒิการศึกษา			
วุฒิ	สถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา	
บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	2552	