

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของกลุ่มลูกค้าข้าราชการ สำหรับโครงการเชิงพาณิชย์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม
3. กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการจัดอบรม
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. ตัวแปรและกรอบความคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ได้มีผู้ให้แนวคิดและความหมายของการฝึกอบรมไว้หลากหลาย ดังนี้

จงกลณี ชุติมาเทวินทร์ (2542: 1) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือการจัดกระบวนการเรียนรู้ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่น ๆ ที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537: 23) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างมีระบบซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอาจเป็นความคล่องแคล่ว กระฉับกระเฉงในการทำงานด้วยมือ การรู้จักใช้เครื่องมือต่าง ๆ เหมาะสมดีขึ้น การรู้จักใช้ความรู้ทางเทคนิคต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหา และมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน นอกจากนี้การฝึกอบรมยังมุ่งหวังที่จะให้บุคลากรที่รับการฝึกอบรมแล้วนำความรู้ แนวคิดใหม่ ๆ และความชำนาญที่ได้รับใหม่ไปใช้ปฏิบัติงานจริง ๆ อย่างชำนาญ เพื่อทำงานให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ

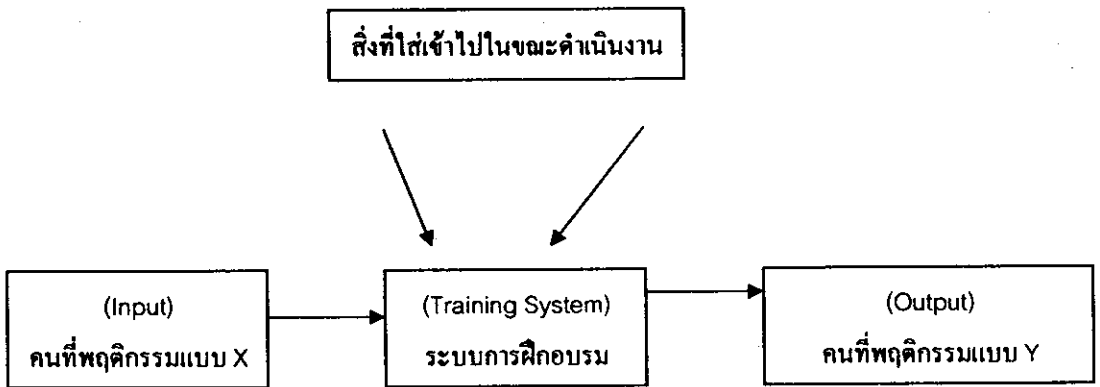
พัฒนา สุขประเสริฐ (2541: 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงาน หรือที่ปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิดความรู้สึกเช่นทัศนคติ หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงานหรือองค์กรมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2533: 173 อ้างใน พัฒนา สุขประเสริฐ) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม หมายถึง กรรมวิธีต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

วาสนา สิงห์โกวิท (2528: 1) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการศึกษาต่อแบบหนึ่ง มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อการพัฒนาตัวบุคคลในด้านความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคิด และพฤติกรรม โดยหวังว่าคนที่ได้รับการพัฒนาในเรื่องดังกล่าวจะเป็นตัวนำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้

สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข (2524: 1) อธิบายว่า การฝึกอบรม เป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญ ให้แก่พนักงานในองค์กร จนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติอย่างค่อนข้างถาวร

นอกจากนี้ สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข (2524: 13-14) ยังกล่าวไว้อีกว่า ในปัจจุบันคำว่า ระบบ ได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารทั่ว ๆ ไป โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้วิธีการบริหารนั้นมีรูปแบบ และมุ่งตรงไปยังสิ่งที่ต้องการได้ง่ายขึ้น ซึ่งแนวคิดการฝึกอบรมในรูประบบนั้น เป็นการแสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมที่ดีและสัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมีการวางแผนการฝึกอบรม โดยมองเป็นระบบว่า สิ่งที่เราใส่เข้าไป (Input) ก็คือคนที่มีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง เมื่อผ่านระบบการฝึกอบรมแล้ว (Training System) ก็จะได้คน ๆ เดียวกันนั่นเอง แต่มีพฤติกรรมอีกแบบหนึ่ง (Output) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ตรงกับจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม สามารถแสดงด้วยแผนภาพ ที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1: ระบบการฝึกอบรม

ที่มา สุปราณี ศรีฉัตรภิมุข (2524: 14)

เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ใหญ่ หรือผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน ฉะนั้นการจัดการอบรมให้กับผู้ใหญ่จึงจำเป็นต้องเอื้อให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้มากที่สุด ภายใต้ภาวะอันเป็นธรรมชาติของผู้ใหญ่ ซึ่งลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มีดังนี้

1. ผู้ใหญ่ไม่ต้องการถูกปฏิบัติเหมือนกับตนเองเป็นเด็ก

2. ผู้ใหญ่มักจะไม่สนใจเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องที่มีเนื้อหามาก ๆ หรือการพูดถึงทฤษฎีอย่างเดียว แต่จะแสวงหาสิ่งที่แท้จริง และคุณค่าในด้านอื่น ๆ ด้วย
3. ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีที่สุดในสภาพการณ์ที่น่ารื่นรมย์
4. ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้เร็วกว่า หากได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมในการอบรม โดยเฉพาะหากมีการทำจริงปฏิบัติจริง
5. ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดี เมื่ออยู่ในสภาพที่พร้อมและพอใจที่จะเรียน ฉะนั้นการจูงใจ และการเตรียมความพร้อม จึงจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญด้วยเช่นกัน ในกระบวนการฝึกอบรมให้กับผู้ใหญ่
6. ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้เร็วที่สุดโดยหลัก “ความสัมพันธ์กัน” ซึ่งหมายถึงทุกข้อเท็จจริง ทุกแนวคิด และความถี่ครบยอดทั้งหลายนั้นจะสามารถเรียนรู้ได้ดีที่สุด เมื่อสิ่งเหล่านี้เกี่ยวโยงกับสิ่งที่เคยเรียนรู้หรือเคยมีประสบการณ์มาแล้ว
7. ผู้ใหญ่ชอบเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ขณะที่การใช้ภาษาท่าทาง และสื่อทัศนูปกรณ์ที่หลากหลายจะมีผลต่อการเรียนรู้มากกว่าสื่อที่เป็นภาษาเขียน
8. ถึงแม้ว่าผู้ใหญ่จะมีความรู้สึกทางด้านเกียรติภูมิและศักดิ์ศรีค่อนข้างมาก แต่ผู้ใหญ่ก็ยังมี ความพอใจและความอบอุ่นที่ได้รับการยกย่องเช่นเดียวกับเด็ก ๆ ฉะนั้นการเสริมแรง (Reinforcement) ในทางบวก อาทิ คำชมเชย การให้รางวัล ก็จะช่วยกระตุ้นและจูงใจในการเรียนรู้ได้อย่างมากเช่นเดียวกัน
9. กระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะได้ผลดีมากที่สุด เมื่อการเรียนรู้นั้น ๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานปัจจุบันได้
10. กระบวนการที่อบรมให้กับผู้ใหญ่ ควรเริ่มต้นจากภาพรวมก่อน จากนั้นระบุทีละส่วนทีละ ขั้นตอน จากนั้นจึงตามด้วยการแสดงให้เห็นภาพรวมอีกครั้ง
11. นอกจากความสามารถของผู้ใหญ่แต่ละคนจะแตกต่างกันแล้ว ความต้องการที่แท้จริงของแต่ละคนก็จะแตกต่างกันด้วย ทั้งในเรื่องของทักษะเฉพาะ ความรู้ เทคนิค ทัศนคติ และประสบการณ์
12. อัตราการหลงลืมของผู้ใหญ่ อาจเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและในทันทีหลังการอบรมได้ ฉะนั้นวิทยากรควรจะหาวิธีให้การเรียนรู้ นั้น ๆ สามารถจำได้ง่าย และเพิ่มพูนขึ้นได้ โดยการกระทำซ้ำ แสดงซ้ำ พูดซ้ำ ในเรื่องเดียวกัน แต่เปลี่ยนวิธีการนำเสนอ ซึ่งจะช่วยให้จำได้ไม่ลืม
13. ทุกสิ่งทุกอย่างจะง่ายต่อการเรียนรู้และการยอมรับของผู้ใหญ่ ถ้าหากการกระทำนั้นหรือสิ่ง นั้น ไม่ขัดกับสิ่งที่ได้เคยเรียนรู้ หรือเคยมีประสบการณ์มาก่อน (จงกลณี ชูติมาเทวินทร์, 2542: 2-4)

จากความคิดเห็น และความหมายทั้งหมดที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร ที่มีระเบียบและระบบ เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติ ความเข้าใจ รวมถึงเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งมุ่งก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์กร และงานฝึกอบรมที่ประสบผลสำเร็จ ควรเริ่มต้นที่การตั้งจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม ดังนั้นสิ่งแรกที่หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดอบรมควรจะต้องทำคือ ต้องหาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม

ก่อนที่จะดำเนินโครงการฝึกอบรม กระบวนการหรือขั้นตอนแรกที่นักจัดฝึกอบรมควรต้องทำคือ การหาความต้องการ หรือหาความจำเป็นในการฝึกอบรมเสียก่อน ซึ่ง วิจิตร อวระกุล (2537: 63-64) อ้างใน พัฒนา สุขประเสริฐ) ได้กล่าวไว้ว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในการทำงาน เช่น ความรู้ไม่พอ ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญ และสามารถที่จะแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว ผู้ปฏิบัติงานไม่ดี เพราะขาดในสิ่งเหล่านี้ คือ

K = knowledge	ความรู้	ขาดความรู้ ความรู้ไม่พอสำหรับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย
A = attitude	ทัศนคติ	ขาดทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ ขาดความรักงาน ขาดการทุ่มเท
P = practice	การฝึกปฏิบัติ	ขาดหลักวิธีการทำงานที่ถูกต้อง
S = skill	ทักษะ	ทักษะไม่พอ เนื่องจากฝึกฝนมาน้อย ต้องฝึกอบรมเพิ่มเติม
I = interest	ความสนใจ	ขาดการสนใจที่ดีและเหมาะสม
U = understanding	ความเข้าใจ	ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานต่าง ๆ ทำให้ได้งานไม่สมบูรณ์

การฝึกอบรมจึงต้องทำการเปลี่ยนแปลง เพิ่มพูนสิ่งดังกล่าวข้างต้นในตัวบุคคล อาจแยกอบรมเฉพาะด้านทัศนคติ (attitude) ด้านทักษะ (skill) หรือด้านความเข้าใจ (understanding) ตามความจำเป็น

ในการหาความจำเป็นของการฝึกอบรมนั้น หากจำแนกตามลักษณะของการค้นหา สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ชัดเจน (obvious needs) เป็นความจำเป็นที่ไม่ต้องสำรวจอย่างจริงจัง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพียงแต่อาศัยประสบการณ์ ก็สามารถตัดสินใจได้ว่าต้องมีการจัดอบรม เช่น มีการนำเครื่องมือ หรือวิธีการใหม่มาใช้ในการทำงาน หรือมีการขยายงาน มีเจ้าหน้าที่เข้ามาทำงานใหม่ มีการโยกย้ายงาน สภาพการณ์เหล่านี้ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมย่อมตระหนักได้ว่ามีความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สติปัญญา ความชำนาญ อย่างไรก็ตามความจำเป็นที่ชัดเจนนี้ เป็นเพียงความรู้สึกว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรม ดังนั้น เพื่อเป็นการยืนยันว่าเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมอย่างแท้จริง จึงควรสำรวจให้ทราบถึงลักษณะและปริมาณความจำเป็นนั้นด้วย

2. ความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ต้องค้นหา (hidden needs) เป็นความจำเป็นที่ไม่สามารถบอกได้ด้วยสามัญสำนึก แต่ต้องสำรวจและมีการวิเคราะห์สถานการณ์ให้แน่ชัดก่อน จึงจะบอกได้ว่าเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม เช่น งานคั่งค้างมาก งบประมาณสิ้นเปลือง ผลผลิตตกต่ำ เป็นต้น สภาพการณ์เหล่านี้เป็นเพียงการแสดงให้เห็นว่า อาจมีความจำเป็นในการฝึกอบรมเท่านั้น แต่หากต้องการสรุปให้แน่ชัดจะต้องทำการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ ประกอบ (พัฒนา สุขประเสริฐ, 2541: 29-30)

เมื่อทราบความต้องการ หรือความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้ว การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมจึงเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิผลของโครงการอบรมหนึ่ง ๆ จะช่วยให้ นักจัดการฝึกอบรมทราบว่าวัตถุประสงค์ หลักสูตร วิธีการ และองค์ประกอบอื่น ๆ ของการฝึกอบรม ควรจะเป็นเช่นไร

การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม มีจุดมุ่งหมาย 2 ประการ คือ

1. เพื่อวินิจฉัยว่าองค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมหรือไม่ เพราะการฝึกอบรมมีประโยชน์สำหรับการแก้ไขปัญหาบางประการขององค์กร เช่นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงาน เป็นต้น

2. เพื่อศึกษาข้อมูลที่เป็นต่อการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม จะช่วยให้ทราบสภาพปัจจุบันขององค์กร รวมทั้งภารกิจและคุณสมบัติที่พนักงานมีอยู่ ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นพื้นฐานสำหรับการจัดฝึกอบรมต่อไป (ซูซีย์ สมิทธิไกร, 2540: 43-44)

จากแนวคิดข้างต้นที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า ปัญหา หรือข้อขัดข้องในการทำงานขององค์กรนั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องแก้ปัญหาด้วยการฝึกอบรมเสมอไป ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า การวิเคราะห์หาความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่สำคัญ ที่นักจัดฝึกอบรมไม่ควรมองข้าม เพราะจะทำให้มั่นใจได้ว่า การขจัดปัญหา หรือข้อขัดข้องในการทำงาน โดยอาศัยกระบวนการฝึกอบรมนั้น สามารถขจัดปัญหา หรือข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นได้จริง

2.3 กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการจัดอบรม

การจัดการฝึกอบรมให้ประสบความสำเร็จนั้น นักฝึกอบรมต้องอาศัยกลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารงาน เช่น จัดตั้งเป็นคณะทำงาน เพราะงานอบรมเป็นงานที่ไม่สามารถทำคนเดียวได้ หากเทคนิคในการจัดอบรมอย่างไรไม่ให้มีผลขาดทุน เพราะในปัจจุบันหลาย ๆ องค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐบาล หรือเอกชน มีการจัดอบรม/สัมมนากันมาก โดยเฉพาะการจัดอบรมในแบบที่เปิดกว้างสำหรับบุคคลทั่วไป โดยมีการเก็บค่าลงทะเบียน การอบรมในลักษณะนี้ องค์กรที่เป็นผู้จัดการอบรมมีความคาดหวังในเรื่องของผลกำไรที่จะได้ ดังนั้น ต้องมีการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากมีคู่แข่งจำนวนมาก กลยุทธ์หนึ่งที่จะช่วยให้การจัดอบรมในลักษณะนี้ ประสบความสำเร็จ และไม่ขาดทุนได้ ก็คือการทำการตลาด ตามที่ จงกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542: 269) กล่าวไว้ว่า ในการจัดอบรมที่เปิดกว้างสำหรับบุคคลทั่วไปนี้ จะต้องทำการตลาด และมีทักษะในเรื่องของการส่งเสริมการตลาด การโฆษณา การประชาสัมพันธ์โดยวิธีต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นจัดทำแผ่นพับให้สวยงาม การเสาะแสวงหารายชื่อของผู้มุ่งหวังที่จะเป็นกลุ่มเป้าหมาย แล้วจัดส่งข้อมูลข่าวสารการจัดอบรมไปถึงกลุ่มผู้มุ่งหวังโดยตรง ซึ่งองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดอบรม มีดังนี้

1. หัวข้อการจัดอบรมต้องตรงกับความต้องการของตลาด นั่นคือ หัวข้ออบรมต้องเจาะจงเฉพาะกลุ่ม และนำเทคนิคการตลาดเข้ามาช่วย เช่น ตั้งค่าลงทะเบียนในราคาสูงหน่อยสำหรับตลาดกลุ่มเล็ก หรือกำหนดราคาต่ำ สำหรับตลาดที่ใหญ่ และมีการแข่งขันสูง
2. หน่วยงานที่จัดและวิทยากรต้องเป็นที่ยอมรับ

3. ผู้จัดจะต้องพัฒนาให้มีทักษะทางการตลาด นั่นคือต้องสามารถคาดการณ์และเจาะจงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่ม และส่งข่าวสารถึงผู้มุ่งหวังโดยตรง รวมทั้งมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้นำสนใจ

นอกจากนี้ นักฝึกอบรมยังต้องติดตามความเคลื่อนไหวขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ซึ่งเปลี่ยนแปลงรวดเร็วอย่างสม่ำเสมอ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า นักฝึกอบรมที่จะประสบความสำเร็จในการฝึกอบรม ต้องมีกลยุทธ์และความสามารถในการบริหารงานที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์หาความจำเป็นที่แท้จริงในการจัดฝึกอบรม รู้จักการทำงานเป็นทีม หากเป็นโครงการที่ต้องการผลกำไรในการดำเนินการ จะต้องมีการเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย หรือแม้กระทั่งการกำหนดราคาค่าลงทะเบียนให้สามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ดำเนินการเหมือนกันได้

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อังคณา นันท์ธิพาวรรณ (2546) ศึกษาเรื่อง การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวม และในแต่ละด้านคือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการในการฝึกอบรม ด้านความพร้อมในการจัดฝึกอบรม ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านการจัดการฝึกอบรม และด้านภาพประเมินผลการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพตามสายงานต่างกัน รวมถึงกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีทัศนะเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีทัศนะคติในเรื่องดังกล่าวโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีทัศนะในด้านหลักสูตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กรรณิการ์ เสมมณี (2545) ศึกษาเรื่อง ความต้องการการฝึกอบรมของข้าราชการสายงานนักวิชาการที่ดิน ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดิน กรมที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสายงานนักวิชาการที่ดิน ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายทะเบียน มีความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ทั้ง 6 ด้าน คือ (1) ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (2) ด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม (3) ด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนในการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน (4) ด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนในการขออนุญาตดำเนินการ (5) ด้านความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องในเรื่องที่รับคำขอดำเนินการ และ (6) ด้านการเพิ่มพูนความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

วิทยา ทองอินทร์ (2548) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง 3 ด้าน คือด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านการดำเนินงาน และด้านการนำไปใช้ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ในภาพรวม ด้านเนื้อหาหลักสูตร และด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการนำไปใช้ นักศึกษามีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะในการฝึกอบรมคือ ควรจัดให้มีการอบรมคอมพิวเตอร์ทางด้าน การฝึกปฏิบัติมากกว่าการสอนที่เน้นทฤษฎี และควรเน้นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้กับการใช้งานได้จริง

มนตรา ขวัญสมบูรณ์ (2540) ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ อายุ สายการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ และระยะเวลาในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านหลักสูตร และด้านวิธีการพัฒนาความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความต้องการด้านหลักสูตร โดยรวมมีความแตกต่างกันตามสายการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความต้องการด้านวิธีการพัฒนาความรู้ ไม่มีความแตกต่างกัน

ยงยุทธ ชื่นดา (2542) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทไทยคอปเปอร์อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัญหาในการฝึกอบรมของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมีปัญหา และปัญหาเรื่องบริษัทไม่มีงบประมาณสนับสนุน เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพนักงานที่มี อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน โดยมีความต้องการที่จะได้รับบริการสูงสุด คือด้านหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อการพัฒนางาน เช่นความรู้ด้านความปลอดภัย การใช้คอมพิวเตอร์ งานบัญชี เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีความต้องการเรื่องการใช้สื่อ และเอกสารประกอบการบรรยายที่ทันสมัย ใช้อุปกรณ์และสื่อประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับเนื้อหา

2.5 ตัวแปรและกรอบความคิด

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอจะสรุปได้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์-ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด และข้อมูลหน่วยงาน ได้แก่ สภาพการมีห้องอบรมคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน การสนับสนุนค่าใช้จ่ายของหน่วยงานต้นสังกัด และการเคยเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการฝึกอบรม และผลประเมินการมารับบริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางสู่กรอบแนวคิดวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ข้อมูลส่วนบุคคล
1) เพศ
2) อายุ
3) ระดับการศึกษา
3) หน่วยงาน
4) ตำแหน่ง
5) เคยเข้ารับการอบรมคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานอื่น
ข้อมูลหน่วยงาน
6) ใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน
7) หน่วยงานมีห้องอบรมคอมพิวเตอร์
8) หน่วยงานสนับสนุนค่าใช้จ่าย



ตัวแปรตาม

ความต้องการ
1) ช่องทางรับข่าวสารที่สะดวกที่สุด
2) วิธีการฝึกอบรม
3) ระยะเวลาการฝึกอบรม
4) รูปแบบการอบรม
5) ประเภทโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงาน
6) ช่วงเวลาการอบรม
7) จำนวนคนมาเข้าอบรม
8) ช่องทางการสมัคร
ความพึงพอใจ
1) ช่องทางรับข่าวสารที่ผ่านมา
2) ความคุ้มค่าจากการรับบริการ
3) ความประทับใจในด้านต่าง ๆ
4) ระดับความพึงพอใจจากการรับบริการ
5) การตัดสินใจเข้าร่วมหลักสูตรต่อไป