คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF TRAINER IN TOA PAINT (THAILAND) COMPANY LIMITED

แพรวาดี คำวงษ์
PREAWADEE KOMWONGS

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2545

ISBN 974-324-156-6

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF TRAINER IN TOA PAINT (THAILAND) COMPANY LIMITED

TO45667

แพรววดี คำวงษ์

PREAWADEE KOMWONGS

...ชหมู่.....
...ขทะเบียน 45667
...น, เดือน, ปี 12 ก.พ. 2546

.b.....
.i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2545

ISBN 974-324-156-6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF TRAINER IN TOA PAINT (THAILAND) COMPANY LIMITED

PREAWADEE KOMWONGS

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN
VOCATIONAL CURRICULUM AND INSTRUCTION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2002

ISBN 974-324-156-6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2002

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

DESIRABLE CHARACTERISTICS OF TRAINER IN TOA PAINT (THAILAND) COMPANY LIMITED

ชื่อนักศึกษา นางสาวแพรววดี คำวงษ์

รหัสประจำตัว 43064718

ปริญญา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.สมพร ไชยะ

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ดร.ผดุงชัย ภู่พัฒน์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	
ดร.ผดุงชัย	ภู่พัฒน์	
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	
ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	
ผศ.ดร.อรสา	โกศลานันทกุล	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 11 ตุลาคม 2545 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(รศ.ดร.บุญวัฒน์ อัตชู)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 9 **เดือน** ธันวาคม **พ.ศ.** 2545

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
นักศึกษา	นางสาวแพรววดี คำวงษ์
รหัสประจำตัว	43064718
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
พ.ศ.	2545
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร ไชยะ
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.ผดุงชัย ภู่พัฒน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 169 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลจากการวิจัยพบว่า

โดยภาพรวม คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะด้านกิจนิสัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ และคุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม

สำหรับรายด้าน มีดังนี้

1. คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม ข้อที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายในการฝึกอบรม รองลงมา คือ สามารถกำหนดกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรม ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมตามแผนงานฝึกอบรม และสามารถจัดหาและติดต่อวิทยากรในการฝึกอบรมประกอบแผนงานฝึกอบรม ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำ และการประสานงาน ข้อที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสามารถในการประสานงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทั้งหน่วยงานภายใน และภายนอก รองลงมา คือ มีความเข้าใจในความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในองค์กรและพัฒนาบุคลากร และมีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการฝึกอบรมแก่หน่วยงานภายใน ตามลำดับ

3. คุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร ข้อที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาในแต่ละหลักสูตร รองลงมา คือ มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดหลักสูตรฝึกอบรม และมีความสามารถในการประสานงาน การจัดทำชุดการฝึกอบรมตามโครงร่างหลักสูตรที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

4. คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม ข้อที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เป็นแนวทางการจัดหลักสูตรต่อไป รองลงมา คือ จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร และจัดเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม ตามลำดับ

5. คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ ข้อที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้นต่อหน้าที่การงาน รองลงมา คือ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการจูงใจคน

6. คุณลักษณะด้านกิจนิสัย ข้อที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการฝึกอบรม รองลงมา คือ มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี และมีการปฏิบัติต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	DesirableCharacteristics Of Trainers in TOA Paint (Thailand) Company Limited
Student	Miss Preawadee Komwongs
Student ID	43064718
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Curriculum and Instruction
Year	2002
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Somporn Chaiya
Thesis Co-Advisor	Dr. Phadungchai Pupat

ABSTRACT

This research aimed mainly to study about the desirable characteristics of the trainers in TOA Paint (Thailand) Company Limited according to the company's executives.

The sample group focused in this research was a group of 169 executives from TOA Paint (Thailand) Company Limited.

The questionnaire was used as an instrument for this research. It was separated into two parts: questions on general information and questions on desirable characteristics of the trainers in TOA Paint (Thailand) Company Limited.

Frequency, percentage, mean and standard deviation were used as the statistic values.

It was found from the research that the desirable characteristics to become trainers of the TOA Company have high average scores. After considering each separate aspect, it was discovered that its habitual characteristics had the highest average scores and its second highest average scores were the leadership and training administration characteristics.

When each aspect was considered, it was concluded as the following:

1. The highest average score on Training Administration Characteristics was from the understanding about the policy setting, its training objectives. The second was the ability to specify the training participants to fulfill the main objectives of the assigned training program so that they can effectively contact with the trainers for the training.

2. The highest score on Advising and Coordination Characteristics was from the ability to coordinate the relating training factors with both inside and outside organization. The second was from having a clear understanding on the advance to become professional personnel in the

organization and having an ability to develop the organizational staff to be able to give advice to internal departments.

3. The highest score on the Curriculum Developmental Setting Characteristics was from having ability to make use of knowledge on each curriculum's development. The second was from having knowledge about the process of training curriculum organization and having ability to assign training set following the specified curriculum.

4. The highest score on the Training Management Characteristics was from the ability to analyze the obtained data for setting up the curriculum. The second was having ability to prepare and arrange each curriculum's relating materials as well as to make the training materials available.

5. The highest score on Leadership Characteristics was from having responsibility and enthusiasm towards the assigned work. The second was from having full concentration working performance including the ability to convince and motivate people.

6. The highest score on Habitual Characteristics was from being punctual and time respect. The second was from having good working spirit and knowing how to treat the training participants equally.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร ไชยะ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และดร.ผดุงชัย ภู่พัฒน์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ ตรวจแก้ไข รวมทั้งให้ข้อคิดเห็นอันมีคุณค่า และมีประโยชน์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

กราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งมาให้คำแนะนำ เสริมความรู้ ความเข้าใจ และแนวทางการทำงานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งแง่คิดของการนำไปใช้

กราบขอบพระคุณคณาจารย์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ ประสบการณ์ต่าง ๆ และขอขอบคุณทางเจ้าหน้าที่งานบัณฑิตศึกษาทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือเป็นอย่างดี

กราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจแบบสอบถาม และให้การคำแนะนำเป็นอย่างดียิ่ง

กราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการร่วมสนทนากลุ่มทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งผู้วิจัยได้นำเป็นแนวทางการทำวิจัยต่อไป

กราบขอบพระคุณรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ที่ให้การสนับสนุนในการขอความร่วมมือเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล

กราบขอบพระคุณผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ขอบคุณ พี่ เพื่อน ๆ ทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจด้วยดี เสมอมา และที่ทำให้มีวันนี้ต้องขอกราบขอบพระคุณมารดาเป็นอย่างสูง

แพรววดี คำวงษ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....III

กิตติกรรมประกาศ..... V

สารบัญ.....VI

สารบัญตาราง.....VIII

บทที่ 1 บทนำ.....1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....4

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....4

1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....5

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....6

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 8

2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์.....8

2.2 การฝึกอบรม.....9

2.3 คุณลักษณะของนักจัดการฝึกอบรม.....27

2.4 การสนทนากลุ่ม.....39

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....44

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....53

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....53

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....53

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....59

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....60

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....72

5.1 สรุปผลการวิจัย.....72

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....75

5.3 ข้อเสนอแนะ.....79

บรรณานุกรม.....81

ภาคผนวก.....84

ภาคผนวก ก.....85

ภาคผนวก ข.....101

ประวัติผู้เขียน.....110

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด.....61

4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม.....62

4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม.....63

4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำ และการประสานงาน.....64

4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านการสร้างระบบพัฒนาหลักสูตร.....65

4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม.....66

4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ.....68

4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านกิจนิสัย.....69

4.9 แสดงค่าความถี่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่น ๆ ของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด.....70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐบาล หรือภาคเอกชนต่างก็ประกอบไปด้วยทรัพยากรด้านบุคลากร เครื่องจักร วัตถุดิบ และเงินทุน เป็นต้น แต่ทรัพยากรที่ถือว่ามีคุณค่ายิ่งนั่นก็คือ "บุคลากร" เพราะเป็นทรัพยากรเดียว ที่มีชีวิต จิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ จึงเป็นผลส่งให้หลายองค์กรต่างให้ความสำคัญเกี่ยวกับ "การพัฒนาบุคลากร" และได้หารูปแบบ หรือกลยุทธ์ ในการพัฒนาบุคลากร และวิธีที่นิยมก็คือ "การจัดฝึกอบรม" เพราะเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญ รวมทั้งทัศนคติที่เหมาะสม

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต (2531 : 6-7) กล่าวว่า การที่ต้องมีการฝึกอบรม และพัฒนา เนื่องจากสาเหตุ ดังนี้

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใดๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความสามารถที่จะทำงานในองค์การต่าง ๆ ได้ทันที องค์การที่รับบุคลากรใหม่ จึงต้องทำการฝึกอบรมประเภทก่อนการทำงาน (Pre-Service Training) ไม่ว่าเป็นการปฐมนิเทศ (Orientation) หรือการแนะนำการทำงาน (Induction Training) เพื่อให้บุคลากรใหม่ สามารถคุ้นเคยกับสถานที่ที่จะทำงาน เข้าใจถึงสิทธิ และหน้าที่ในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การ ตลอดจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่พอเหมาะกับความต้องการของหน่วยงาน และช่วยสร้างขวัญและทัศนคติที่ถูกต้องให้กับบุคลากรใหม่

2. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ อันประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของในประเทศและต่างประเทศ นโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญทางด้านอุตสาหกรรม ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและระบบการศึกษา ความเสื่อมโทรมของศีลธรรมในสังคม และทรัพยากรของชาติ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ นโยบายขององค์การ การแบ่งส่วนงาน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน การเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ หรือ การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ เป็นผลให้องค์การต้องหาทางให้บุคลากรสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ได้ภายในเวลารวดเร็วและการฝึกอบรมที่ถูกต้อง จะช่วยให้คนสามารถเรียนรู้ได้เร็วยิ่งขึ้น การฝึกอบรมและการพัฒนานี้ เป็นการอบรมหลังจากที่บุคลากรได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การแล้ว เรียกการฝึกอบรมระหว่างทำงาน (In-Service Training)

3. ได้มีการพิสูจน์แล้วว่าการขาดการฝึกอบรม และการพัฒนาอย่างมีระบบ ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทางอ้อมสูงกว่า เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนตนเอง โดยลองผิดลองถูกหรือสังเกตจากผู้อื่นทำให้เสียเวลาและอาจไม่ได้เรียนรู้วิธีการทำงานที่ดีที่สุดอีกด้วย

เมื่อองค์การใดมีการฝึกอบรม และการพัฒนาอย่างมีระบบ องค์การนั้นก็ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรม และพัฒนา คือมีการเพิ่มผลผลิต (Productivity) นั่นคือ มีผลผลิตสูง มีต้นทุนต่ำ มีกำไรมาก มีบุคลากรที่มีคุณภาพ และความพอใจในการทำงาน ตั้งอกตั้งใจทำงานอย่างขยันขันแข็ง ลดอุบัติเหตุ มีการปรับปรุงคุณภาพและบริการ ทำให้ลูกค้าเพิ่มหรือมีผู้รับบริการพึงพอใจ ในการบริการมากขึ้น มีส่วนแบ่งของตลาดมากขึ้น และสามารถทำการสะสมกำไร เพื่อเปลี่ยนเครื่องจักร ขยายโรงงานและลงทุนเพิ่ม ทำให้กิจการเติบโตก้าวหน้า

ทั้งนี้ ในการดำเนินการกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งประกอบไปด้วย การวิเคราะห์หาความต้องการในการฝึกอบรม การวางแผนฝึกอบรม การจัดหาวิทยากร การจัดกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรม การจัดสถานที่ การจัดเตรียมอาหาร การจัดเตรียมสื่อ/อุปกรณ์ฝึกอบรม การวัดผล/การประเมินผล รวมทั้งวิธีการดำเนินการฝึกอบรมโดยที่กล่าวมานั้นทางนักจัดการฝึกอบรม จะมีบทบาทและหน้าที่ในการดำเนินการ

ชูชัย สมิทธิไกร (2540 : 16-17) กล่าวถึง หน้าที่และงานของนักจัดการฝึกอบรม สามารถจำแนกได้ ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Need Analysis) โดยการใช้แบบสำรวจ และการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ และประเมินความคิดเห็นต่าง ๆ ของพนักงาน

2. กำหนดแนวทางการฝึกอบรมที่เหมาะสม โดยการประเมินประสิทธิภาพของวิธีการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ เช่น โปรแกรมการเรียนด้วยตนเอง วีดิทัศน์ การเรียนโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือการฝึกอบรมที่เน้นกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น

3. ออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรม ได้แก่ การออกแบบโครงสร้าง และเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม การประยุกต์ทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้ มาใช้ในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ การประเมินผล และการคัดเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม

4. สร้างและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม ได้แก่ การจัดทำบทบรรยาย สไลด์ คู่มือการฝึกอบรม ผลงานทางศิลปะ และวัสดุสำหรับการฝึกอบรมอื่น ๆ

5. จัดหาและประเมินคุณภาพของวิทยากรภายในองค์การ รวมทั้งการฝึกอบรมผู้ที่จะรับหน้าที่เป็นวิทยากรในอนาคต

6. จัดหาและประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกองค์การ ซึ่งได้รับการว่าจ้างหรือเชื้อเชิญให้มาเป็นวิทยากร หรือที่ปรึกษาของการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. บริหารจัดการงานด้านธุรการของหน่วยงาน เช่น การจัดทำงบประมาณ การจัดระบบการทำงาน การบรรจุเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม การเสนอแผนการฝึกอบรม การวางแผนการทำงานในอนาคต

8. วางแผนและให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาบุคลากร เช่น ให้คำปรึกษาแก่พนักงานเป็นรายบุคคลเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาอาชีพการทำงาน การทำบันทึกเข้าร่วมการฝึกอบรมของพนักงาน

9. ช่วยเหลือการฝึกอบรมในงาน (On-the-Job Training) ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้จัดการหรือหัวหน้างานในการฝึกอบรม ซึ่งให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติงานจริง ๆ การวิเคราะห์ทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน และการพิจารณาปัญหาของการปฏิบัติงาน เป็นต้น

10. ช่วยเหลือการฝึกอบรมในห้องเรียน เช่น การควบคุม โสตทัศนูปกรณ์ การบรรยาย การนำอภิปราย เป็นต้น

11. วิจัยค้นคว้าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น การแปลผล และเสนอสถิติ และข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม การจัดทำรายงาน หรือบทความและการออกแบบวิธีการรวบรวมข้อมูล เป็นต้น

12. เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาตนเอง เช่น การเข้าร่วมการสัมมนา หรือการประชุมทางวิชาการ การติดตามความเคลื่อนไหวทางด้านการฝึกอบรม เป็นต้น

13. รักษาสัมพันธภาพในการทำงานกับบุคคลฝ่ายต่างๆ เช่น การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ร่วมปรึกษา และให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

14. มีส่วนร่วมในการพัฒนากลุ่มและองค์การ ได้แก่ การประยุกต์เทคนิคต่าง ๆ เช่น การพัฒนาทีม การประชุมกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมุติ เป็นต้น เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มและองค์การ

จากแนวคิดของการฝึกอบรมที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญยิ่งต่อองค์การ และผู้ที่มีบทบาทต่อการดำเนินการจัดฝึกอบรมนั่นก็คือ นักจัดการฝึกอบรม สำหรับ บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีนโยบายพัฒนาบุคลากร และจัดฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ แต่อย่างไรก็ตาม ในกระบวนการฝึกอบรมของบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้มีการประเมินเฉพาะด้านหลักสูตร และวิทยากร แต่ยังไม่ครอบคลุมกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมด โดยเฉพาะด้านนักจัดการฝึกอบรม โดยส่งผลต่อการฝึกอบรม ดังนี้

1. ทำให้ไม่ทราบทัศนคติ/แนวคิดของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย)จำกัด เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม

2. ทำให้การจัดฝึกอบรม ไม่สามารถครอบคลุม กระบวนการฝึกอบรมได้ทั้งหมด

3. ทำให้การสนองตอบนโยบายหลักของบริษัท ไม่สามารถครอบคลุมได้ครบถ้วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานักจัดการฝึกอบรม รวมทั้งแนวคิดในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

บุญจบ ลิ้มจำเริญ (2533 : 26-27) ได้กล่าวไว้ว่า บทบาทและหน้าที่ขององค์การฝึกอบรมต่าง ๆ โดยส่วนรวม อาจพิจารณาได้เป็น 4 งานหลัก คือ

1. การบริหารงานฝึกอบรม
2. การให้คำปรึกษา
3. การจัดหลักสูตร
4. การจัดฝึกอบรมและพัฒนาการเป็นวิทยากร

ผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537 : 9) ได้กล่าวไว้ว่า หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สรุปได้ดังนี้

1. เป็นผู้ชำนาญการเรียนรู้ (Learning Specialist)
2. เป็นผู้บริหารโครงการฝึกอบรม (Administrator)
3. เป็นผู้แก้ปัญหา (Problem Solving)
4. เป็นผู้วิเคราะห์องค์การ วิเคราะห์งาน ทั้งภายในและภายนอก ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ เพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

ธนพร เจริญชัย (2543 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่พึงประสงค์ 5 ด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหารงานฝึกอบรม
2. ด้านการเป็นวิทยากร
3. ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
4. ด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ด้านอื่น ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อปฏิบัติงาน

สมคิด บางโม (2544 : 35-36) ได้กล่าวไว้ว่า บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม มีดังนี้

1. วางแผนกำหนดโปรแกรมการฝึกอบรม
2. การเป็นวิทยากร
3. บริหารงานฝึกอบรม
4. การเป็นที่ปรึกษา
5. การเป็นผู้นำ

จีระ ประวาลพฤกษ์ (2538 : 46-47) ได้กล่าวไว้ว่า หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ

1. การวางแผนงานฝึกอบรม
2. การจัดการในด้านการฝึกอบรม
3. การอำนวยการฝึกอบรม

จากกรอบแนวความคิดข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

1. ด้านบริหารงานฝึกอบรม
2. ด้านการเป็นที่ปรึกษา
3. ด้านการจัดหลักสูตร
4. ด้านการเป็นวิทยากร
5. ด้านบุคลิกภาพ
6. ด้านจรรยาบรรณ

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 300 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 169 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก

3. ตัวแปรที่ศึกษา ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านบริหารงานฝึกอบรม ด้านการเป็นที่ปรึกษา ด้านการจัดหลักสูตร ด้านการเป็นวิทยากร ด้านบุคลิกภาพ และด้านจรรยาบรรณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยจัดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ดี ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อันนำไปสู่การพัฒนาองค์การ

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณลักษณะของนักจัดการฝึกอบรม โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านบริหารงานฝึกอบรม หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการบริหารงานในการฝึกอบรมทั้งกระบวนการ โดยเริ่มจากการกำหนดนโยบาย เป้าหมายของการฝึกอบรม สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำแผนฝึกอบรมและงบประมาณฝึกอบรม ซึ่งมีรายละเอียด คือ ชื่อหลักสูตร วัตถุประสงค์ กลุ่มผู้เข้าฝึกอบรม ระยะเวลาฝึกอบรม หัวข้อการฝึกอบรม การจัดหาวิทยากร การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม การกำหนดการวัดผลประเมินผลฝึกอบรม รวมทั้งการบริหารด้านสถานที่ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม

2.2 ด้านการเป็นที่ปรึกษา หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษา หรือแนะนำ เกี่ยวกับแผนพัฒนาองค์การ แผนการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะด้านการจัดฝึกอบรม รวมทั้งการวิเคราะห์ แก้ปัญหาต่าง ๆ ในองค์การ

2.3 ด้านการจัดหลักสูตร หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับกระบวนการจัดหลักสูตร โดยสามารถวางแผนการจัดทำหลักสูตร จัดทำเนื้อหา โปรแกรมฝึกอบรม ออกแบบโครงการฝึกอบรม รวมทั้งการดำเนินการฝึกอบรม และติดตามประเมินผลฝึกอบรม

2.4 ด้านการเป็นวิทยากร หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ในการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เจตคติ รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

2.5 ด้านบุคลิกภาพ หมายถึง การเป็นผู้ที่ลักษณะเฉพาะหรือ พฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม ของบุคคล ที่แสดงออกมาทั้งภายในและภายนอกร่างกาย รวมทั้งกริยาท่าทาง มีความเหมาะสมกับงานฝึกอบรม

2.6 ด้านจรรยาบรรณ หมายถึง การเป็นผู้ที่มีหลักในการประพฤติที่เหมาะสม โดยแสดงคุณค่า คุณธรรม จริยธรรม ในการประกอบอาชีพนั้น ๆ

3. นักจัดการฝึกอบรม หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการฝึกอบรมของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นอาชีพหนึ่ง และควรเป็นผู้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารของบริษัท โดยกระบวนการการทำงาน จะเริ่มตั้งแต่การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำแผนฝึกอบรม การจัดทำงบประมาณฝึกอบรม การจัดหาและติดต่อวิทยากร การจัดทำหลักเกณฑ์ในการฝึกอบรม การเตรียมการก่อนฝึกอบรม การดำเนินงานฝึกอบรม การวัดผลฝึกอบรม การประเมินผลฝึกอบรม และการติดตาม

ผลการฝึกอบรม

4. ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการฝึกอบรม หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ ความชำนาญการด้านการฝึกอบรม

5. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารของบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ถึง ผู้จัดการฝ่าย

6. บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง หน่วยงานเอกชนที่ตั้งขึ้น เพื่อประกอบธุรกิจ ด้านผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์สี เป็นต้น

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษา ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปเป็นแนวคิดและขั้นตอน ดังนี้

2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

2.2 การฝึกอบรม

2.3 คุณลักษณะของนักจัดการฝึกอบรม

2.4 การสนทนากลุ่ม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการดำเนินการศึกษา ทางผู้วิจัยจะกล่าวถึงทฤษฎีที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัย นั่นก็คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ โดยกล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานจนไปถึงความต้องการขั้นสุดท้าย ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า มนุษย์มีความต้องการในการพัฒนาตนเอง เพื่อให้มีคุณค่าและเป็นที่ยอมรับ ดังนั้น องค์การไม่ควรมองข้ามตรงจุดนี้ไป แต่ควรสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อพัฒนาตนเองและพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น สำหรับทฤษฎีดังกล่าว มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ได้ตั้งทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นหลายระดับ ความคิดสำคัญของทฤษฎีนี้ ก็คือความต้องการส่วนใหญ่ในระดับที่ต่ำกว่าต้องได้รับการตอบสนอง ก่อนที่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปจะเกิดขึ้น อย่างไรก็ดี ทั้งนี้มิได้หมายความว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับไม่อาจเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน แต่ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า ถ้ายังไม่ได้รับการตอบสนองจะมาก่อน ซึ่งมีดังนี้

1. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) เป็นความต้องการเพื่อการมีชีวิตอยู่ เช่น อาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ฯลฯ เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองพอประมาณ บุคคลจะเริ่มรู้สึกความต้องการขั้นถัดไป ความต้องการที่แสดงให้เห็นชัดในขั้นถัดไป ได้แก่ ความปลอดภัย และความมั่นคง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง (Safety and Security Needs) มนุษย์ต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ไม่ว่าจะมาจากสัตว์ป่า ศัตรู อุบัติเหตุ หรือโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ และต้องการมีความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ สังคม และการงาน

3. ความต้องการการมีส่วนร่วมอยู่ด้วย หรือความต้องการทางสังคม (Be-Longingness or Social Needs) ความต้องการเหล่านี้ รวมถึงความต้องการเพื่อน ความต้องการความรัก ความต้องการความเมตตาปราณี เราอาจกล่าวได้ว่า ความต้องการเหล่านี้คล้ายกับ "ความต้องการความสัมพันธ์" ในทฤษฎีของ Murray และของ McClelland

4. ความต้องการเกียรติยศ (Esteem Needs) ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการที่บุคคลต้องการรู้สึกว่าเขามีคุณค่า และคนอื่นคิดว่าเขามีคุณค่า และเขาคิดว่าคนอื่นมีคุณค่าด้วย

5. ความต้องการการเข้าถึงตนอย่างถ่องแท้ (Self-Actualization Needs) ความต้องการขั้นสุดท้ายของ Maslow ยากที่จะให้คำนิยาม ทั้งนี้เพราะการที่จะนิยามการเข้าถึงตนอย่างถ่องแท้ต้องการกระทำเป็นรายปัจเจกบุคคล เราอาจให้คำนิยามอย่างสั้น ๆ ว่าความต้องการการเข้าถึงตนของแต่ละปัจเจกบุคคล คือ ความต้องการที่จะเป็นตามที่เขาต้องการเป็น เพื่อที่จะบรรลุเป้าประสงค์ของชีวิตของเขา และที่จะตระหนักถึงศักยภาพของบุคลิกภาพของเขาเช่นเดียวกันกับทฤษฎีของ Murray ทฤษฎีของ Maslow ไม่ได้มีพื้นฐานจากการวิจัยเชิงประจักษ์ แต่จากประสบการณ์ทางคลินิกของ Maslow เอง (โยธิน ศันสนยุทธ. 2535 : 49-50)

2.2 การฝึกอบรม

2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

บุญจบ ลิ้มจำเริญ (2533 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จัดขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติบางอย่างของผู้เข้ารับการอบรมให้มีความเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธนพร เจริญชัย (2543 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญ ในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ต้องการ เกิดทัศนคติที่ดีอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้

สมคิด บางโม (2544 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความ

เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น จะเห็นว่าการฝึกอบรม เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลนั่นเอง

ฐีระ ประวาลพฤกษ์ (2538 : 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเสริมสร้างสมรรถภาพบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน อันมีผลต่อความสำเร็จขององค์การ

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต (2531 : 2) กล่าวว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา คือ กิจกรรมการเรียนรู้ (Learning) เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ หรือความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันเหมาะสม จนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติ เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Specific Knowledge) เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน

ชลันดา พันธุ์พานิช (2540 : 27-28) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบตามความจำเป็นในการฝึกอบรม ที่มุ่งปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรและเพื่อให้บุคลากรสามารถนำสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ ที่บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อยู่

พรเทพ ฉันทนาวี (2543 : 8) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ ทัศนคติ และทักษะความชำนาญ กลายเป็นพฤติกรรมในทางที่ดีขึ้น ก้าวหน้าขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์การ ทั้งในสภาวะปัจจุบัน และอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

ประสาน สาระทัน (2532 : 12) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการพัฒนาคุณภาพของบุคคล เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ การฝึกอบรมบุคลากรจึงมีความจำเป็นสำหรับองค์การ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ เพราะการฝึกอบรม สามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคคลได้อย่างเหมาะสมหลาย ๆ ด้าน ทั้งในด้านค่าใช้จ่าย เวลา การใช้สถานที่และที่สำคัญ ก็คือ ทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทันสมัยกับสภาวะการณ์ปัจจุบัน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ทันที

วรรณวิมล คงภิบาล (2540 : 12) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง

1. เป็นขบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร
2. เป็นการเพิ่มพูนความทักษะ (Skill) เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เพิ่มพูนทัศนคติ (Attitude) เพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand)
3. พัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง
4. เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เป็นขบวนการที่มีระบบ เพื่อเพิ่มพูนและก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์การ

Batol and Martin (1991 : 419) กล่าวว่า การฝึกอบรม และการพัฒนา เป็นแผนที่ช่วยให้ความพยายามในการเรียนรู้ของพนักงานง่ายขึ้น ในการปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมที่เหมาะสมกับการทำงาน

Buckley (1994 : 91) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการใดก็ตาม ที่หน่วยจัดขึ้นเพื่อปรับปรุงความรู้ ทักษะของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและช่วยเพิ่มผลผลิต

Certo (1985 : 240) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ ขบวนการให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Gondon (1994 : 91) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ซึ่งจัดหากระบวนการ เพื่อปรับปรุงระดับความรู้ ทักษะของพนักงานในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย เพิ่มปริมาณผลผลิตที่สูงและมีคุณภาพ โดยใช้ต้นทุนต่ำเพื่อการแข่งขัน และให้บริการที่เป็นเลิศ

Sherman (1996 : 231) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ทั้งโดยการเตรียมความพร้อมในการทำงานให้แก่พนักงานตามความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เมื่อแรกเข้าทำงาน และการจัดอบรมประเภทต่าง ๆ เพื่อรักษาระดับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานเอาไว้และปรับปรุงให้ดีขึ้น

จากความหมายของการฝึกอบรม ดังกล่าว พอสรุปได้ดังนี้

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยจัดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติที่ดี ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณภาพของบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อันนำไปสู่การพัฒนาองค์การ

2.2.2 ความเป็นมาของการฝึกอบรม ความสำคัญ และความจำเป็นของการฝึกอบรม

1) ความเป็นมาของการฝึกอบรม

ฐีระ ประวาลพฤกษ์ (2538 : 4-5) กล่าวว่า การฝึกอบรมเกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการในการประกอบอาชีพของคน ในระยะแรกจะเป็นในลักษณะที่ไม่เป็นแบบแผน (Informal) พ่อแม่จะใช้วิธีฝากลูกหลานไปฝึกหัดอาชีพกับผู้ที่ประกอบอาชีพนั้น ๆ เช่น ช่างแกะสลัก ช่างทอง ช่างเขียน ฯลฯ ผู้สอนจะอาศัยความชำนาญและประสบการณ์ในการแนะนำ ผู้ฝึกหัดจะใช้วิธีสังเกตทดลองปฏิบัติตามการเรียนรู้และสามารถทำงานได้หรือที่เรียกว่าเป็นงานจะขึ้นอยู่ที่ผู้ฝึกหัด ซึ่งใช้เวลาไม่เท่ากัน บางคนอยู่นานแต่ไม่เป็นงานหรือทำงานนั้นไม่ได้ ต่อมาเมื่อมีสถานศึกษาเกิดขึ้น การให้การศึกษากับการฝึกอบรม เริ่มที่จะแยกออกจากกัน วัตถุประสงค์และการดำเนินการแตกต่างกันออกไป การฝึกอบรมจัดขึ้นอย่างมีระบบแบบแผน และเริ่มมีความสำคัญเนื่องจากบุคลากรที่เข้ามาทำงานในองค์การยังขาดความพร้อมที่จะทำงานได้ทันที เพราะงานที่จะปฏิบัติมีลักษณะเป็น

งานต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และทักษะเฉพาะทาง จำเป็นต้องฝึกฝน และให้ความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างได้ผล การฝึกอบรมได้จัดทำในหน่วยงานของราชการและรัฐวิสาหกิจ มานาน โดยทำควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างบุคลากรให้ตอบสนองต่องานและวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามภาวะของเศรษฐกิจ และสังคม ตลอดจนนโยบายการเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ

ส่วนการฝึกอบรมในภาคธุรกิจเอกชน เป็นไปตามลักษณะของธุรกิจที่เกิดขึ้น กล่าวคือ ในระยะแรกสถานประกอบการของประเทศไทย จะเป็นกิจการพาณิชยกรรมเป็นส่วนใหญ่ การฝึกอบรมจึงเน้นไปในลักษณะการให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า การเสนอขาย การทำบัญชีง่าย ๆ แก่พนักงานขายสินค้า ต่อมาธุรกิจ การค้าขยายตัวมีการนำเครื่องจักร เครื่องยนต์ ยานพาหนะ และเครื่องใช้ไฟฟ้าเข้ามาจำหน่าย งานด้านการให้บริการซ่อมแซมได้เกิดตามมา จำเป็นต้องสรรหาและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับงาน ประกอบกับในระยะต่อมามีการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรม และขยายกิจการ มีการลงทุนกับต่างประเทศ มีผลทำให้ธุรกิจทางด้านการเงินเกิดขึ้น จากการขยายตัวทางด้านธุรกิจเอกชนดังกล่าว ความต้องการคนเข้ามาทำงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก นับตั้งแต่คนงานพนักงาน ช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการ และผู้บริหารงานทุกระดับ ผู้เข้าสู่ตำแหน่งงานเหล่านี้ บางตำแหน่งงานต้องฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้ และในระหว่างการปฏิบัติงาน ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมอีกเพื่อพัฒนาคุณภาพของงาน นอกจากนี้องค์การธุรกิจบางแห่งยังจัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อเป็นกำลังสำรองในการขยายงานหรือปรับเปลี่ยนไปสู่การผลิตสิ่งใหม่ ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ในด้านการดำเนินธุรกิจก็เช่นกัน เดิมจะบริหารหรือดำเนินงานโดยอาศัยประสบการณ์ ผู้บริหารจะใช้วิธีรับช่วงจากบุคคลในครอบครัวต่อ ๆ กัน เป็นระบบครอบครัว หรือเครือญาติ ต่อมาจำเป็นจะต้องใช้ผู้บริหารที่มีประสบการณ์และความรู้ จึงมีบุคคลภายนอกเข้ามาเป็นผู้บริหาร ส่วนในปัจจุบันเนื่องจากธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงและขยายตัวอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องใช้ผู้บริหารมืออาชีพมาเป็นผู้บริหาร ซึ่งการก้าวสู่ความเป็นมืออาชีพได้นั้น จะต้องสั่งสมความรู้และประสบการณ์จากการศึกษา พัฒนา และฝึกอบรมต่อเนื่องกัน โดยลำดับ

2) ความสำคัญ และความจำเป็นของการฝึกอบรม

สุมาลี คงสว่าง (2542 : 28) กล่าวว่า ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ถูกต้อง นำหลักวิชามาประยุกต์ให้เหมาะสม ทำให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่ต้องการได้มากที่สุด

ฐีระ ประวาลพฤกษ์ (2538 : 7) กล่าวว่า เนื่องจากธุรกิจไม่ใช่วิทยาศาสตร์ ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวและไม่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่เกิดขึ้นได้ มันแปรเปลี่ยนไปตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านบริหารธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือเอ็มบีเอ แม้จะได้เรียนรู้ทฤษฎี กฎเกณฑ์ ในการบริหารธุรกิจ ได้เคยวิเคราะห์กรณีศึกษามาบ้าง แต่เมื่อเข้าไปสัมผัสโลกของธุรกิจที่แท้จริง ก็พบว่าหลักการทฤษฎีบางอย่างไม่อาจนำมาใช้ได้กับการบริหารหรือการดำเนินงานทางด้านธุรกิจได้ จะต้องเพิ่มเติมสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้วยการให้การฝึกอบรม ซึ่งกระบวนการฝึกอบรมบุคลากรจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องไม่มีวันจบสิ้น เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาการทำงานลักษณะความต่อเนื่องจะมีดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์ความจำเป็น และความต้องการในการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากความต้องการของหน่วยงาน หรือองค์การกับความต้องการของบุคคล และคำบรรยายลักษณะของงาน เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมาย เนื้อหาและวิธีการฝึกอบรม

2. ฝึกอบรม โดยพิจารณาเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับหลักสูตร

3. ปฏิบัติงาน ผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติงานตามความรู้ ทักษะ ที่ได้จากการอบรม

4. ติดตามประเมินผลเพื่อการอบรมครั้งต่อไป โดยพิจารณาผลงาน และสังเกตการปฏิบัติงานหลังจากที่ผู้ผ่านการอบรมทำงานไประยะหนึ่ง เพื่อประเมินว่า มีความรู้และทักษะใดที่ต้องฝึกอบรมเพิ่มพร้อมทั้งตรวจสอบว่า ผลการอบรมสนองความจำเป็นและความต้องการเพียงใด ในรอบปีหรือช่วงระยะเวลาที่ผ่านมามีความจำเป็นและความต้องการใหม่เกิดขึ้นหรือไม่ ในกรณีที่เป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะต่อเนื่อง ก็ดำเนินการฝึกอบรมต่อเนื่องแล้วไปสู่การปฏิบัติงานและติดตามประเมินผล

2.2.3 วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

กานต์ อัมพานนท์ (2542 : 24-25) กล่าวว่า การฝึกอบรม โดยทั่วไปแล้วจะมีวัตถุประสงค์ 4 อย่าง คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ วัตถุประสงค์ข้อนี้ เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ หลักการ ทฤษฎีในเรื่องที่เข้ารับการฝึกอบรม การฝึกอบรมจึงเป็นการบรรยาย อภิปราย สรุปเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับความรู้นั้น อบรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้แนวคิด หรือทฤษฎีใหม่ ๆ ซึ่งเกิดจากการทดลอง ค้นคว้า วิจัย แล้วนำความรู้นั้นมาเผยแพร่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

2. เพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน วัตถุประสงค์ ข้อนี้เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความชำนาญ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงเป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือหรือวัสดุเกื้อหนุนเช่นเดียว หรือคล้ายคลึงกับที่ใช้อยู่ในองค์การ เช่น การฝึกอบรม การลงบัญชี ก็จะต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติการลงบัญชีในขณะฝึกอบรม โดยใช้รูปแบบของบัญชีเช่นเดียวกับบัญชีที่ใช้ในองค์การ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ ก็ควรจะเป็นเครื่องเช่นหรือคล้ายกับที่ใช้อยู่ในองค์การ เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกปฏิบัติด้วยเครื่องมือเช่นเดียวกับที่ใช้ในองค์การ เขาก็จะมีความชำนาญ คล่องแคล่ว

ในการใช้เครื่องมือนั้น รู้ปัญหาจะได้ถามไถ่วิทยากร จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการทำงานนั้น

3. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม วัตถุประสงค์ข้อนี้เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนความประพฤติ หรือพฤติกรรมของตน ให้เป็นพฤติกรรมที่ดีเป็นที่ต้องการของสังคม บุคคลจำนวนมากมีความรู้ดี แต่ไม่นำความรู้มาใช้ในการดำรงชีวิต การกระทำบางอย่างของบุคคลเหล่านั้น มีผลกระทบต่อสังคม เช่น ผู้ขับขี่รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ผู้ขับขี่ทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องหมายจราจร มีความรู้เกี่ยวกับสัญญาณไฟจราจร แต่ยังมีผู้ขับขี่ยานพาหนะจำนวนมากไม่ปฏิบัติตามเครื่องหมายจราจร หรือสัญญาณไฟจราจร บุคคลเหล่านี้มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องการจราจรดี แต่มีความประพฤติไม่สอดคล้องกับความรู้ จึงต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อโน้มน้าวจิตใจให้ประพฤติให้ถูกต้อง เพื่อจะได้ไม่เกิดภยันอันตรายกับผู้อื่น และเพื่อความสะดวกในการคล่องตัวของจราจร

การฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม จึงเป็นการจัดกิจกรรมที่เน้นทางด้านจิตใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นคุณค่าของการประพฤติตามกฎของสังคม กฎของสังคมเป็นข้อตกลงที่เกิดขึ้น จากความเห็นดีเห็นชอบของกลุ่มใหญ่ การประพฤติตามกฎจึงเป็นที่ปรารถนาของคนส่วนมากในสังคมนั้น

4. เพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ การที่บุคลากรเข้ามาอยู่ในองค์การ บุคลากรจะต้องมีเจตคติตรงกับเจตคติขององค์การ องค์การที่ดีจะต้องมีบุคลากรที่มีบุคลากรที่มีความตั้งใจตรงกันในการจัดการองค์การให้บรรลุเป้าหมาย องค์การจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคลากรทุกคนให้มีเจตคติที่ดีกับองค์การ องค์การธุรกิจมีเป้าหมายบริการสังคม เพื่อหวังค่าตอบแทนสูง องค์การธุรกิจจึงมีเป้าหมายทางการเงิน บุคลากรในองค์การเข้าใจเป้าหมาย ก็จะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิตสูง ซึ่งจะนำมาซึ่งเงินที่สูง เมื่อบุคลากรในองค์การเข้าใจเป้าหมาย ก็จะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลผลิตสูง จึงจะตรงกับความต้องการขององค์การ การเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญ การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนเจตคติจึงเป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เน้นทางด้านจิตใจ โดยถือเป้าหมายขององค์การเป็นเกณฑ์

วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทั้ง 4 ประการ ที่กล่าวมา เป็นวัตถุประสงค์หลักในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง อาจตั้งวัตถุประสงค์เพียงประการเดียว หรือหลายประการก็ได้ วัตถุประสงค์จะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการฝึกอบรม

2.2.4 ประเภทของการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

ชูชัย สมิทธิไกร (2540 : 8-10) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท และสามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้บ่งถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งได้เป็นสองลักษณะคือ

1.1 การฝึกอบรมภายในองค์การ (In-HouseTraining) การฝึกอบรมแบบนี้ เป็นสิ่งที่องค์การจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์การจะเป็นผู้ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลาและเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์การมาเป็นวิทยากร การฝึกอบรมประเภทนี้มีข้อดีตรงที่ว่า องค์การสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานขององค์การได้อย่างเต็มที่ แต่ข้อเสียก็คือ องค์การอาจจะต้องทุ่มเททรัพยากรทั้งในด้านกำลังคน และเงินทองให้แก่การฝึกอบรมประเภทนี้มากพอสมควร เนื่องจากจำเป็นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการทั้งหมด ตั้งแต่การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การจัดหาวิทยากร การจัดการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินผล

1.2 การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก การฝึกอบรมประเภทนี้มิได้เป็นสิ่งที่องค์การจัดขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์การฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจจะเป็นส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์การภายนอก องค์การที่รับจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้อื่นมีอยู่ด้วยกันหลายองค์การ ตัวอย่างเช่น สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) ศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) และกองฝึกอบรม กรมแรงงาน เป็นต้น การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก มักจะเป็นที่นิยมขององค์การที่มีขนาดเล็ก มีพนักงานไม่มาก และไม่มีหน่วยฝึกอบรมเป็นของตนเอง

2. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เกณฑ์ข้อนี้บ่งบอกว่าการฝึกอบรมได้รับการจัดขึ้นในขณะที่ผู้รับการอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักการปฏิบัติไว้ชั่วคราว เพื่อรับการอบรมในห้องเรียน

2.1 การฝึกอบรมในงาน (On-the-Job Training) การฝึกอบรมประเภทนี้ จะกระทำโดยการให้ผู้รับการฝึกอบรมลงมือปฏิบัติงานจริง ๆ ในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ของพนักงาน ซึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง โดยการแสดงวิธีการปฏิบัติงานพร้อมทั้งอธิบายประกอบ จากนั้นจึงให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติตาม พี่เลี้ยงจะคอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือหากมีปัญหาเกิดขึ้น

2.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off-the-JobTraining) ผู้รับการฝึกอบรมประเภทนี้ จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์การไว้ เป็นเวลาชั่วคราวจนกว่าการฝึกอบรมจะเสร็จสิ้น

3. ทักษะที่ต้องการฝึก หมายถึง สิ่งที่การฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัวผู้รับการอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills Training) คือ การฝึกอบรมที่

มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค เช่น การบำรุงรักษาเครื่องจักร การวิเคราะห์สินเชื่อ การซ่อมแซมรถยนต์ เป็นต้น

3.2 การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial Skills Training) คือ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านจัดการและบริหารงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานขององค์การ

3.3 การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal Skills Training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4. ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม

4.1 การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติ (Employee Training) คือ การฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้า หรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยมักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น การซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องจักร การโต้ตอบทางโทรศัพท์ หรือ เทคนิคการขาย เป็นต้น

4.2 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory Training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์การ โดยส่วนใหญ่แล้วการฝึกอบรมประเภทนี้มักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

4.3 การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial Training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายหรือผู้จัดการระดับกลางขององค์การ เนื้อหาของการฝึกอบรมแบบนี้ก็จะมุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจ ในหลักการจัดการและบริหารงานที่ลึกซึ้งมากขึ้นกว่าเดิม ให้สามารถบริหารงานและจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive Training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการอบรม ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์การ อาทิ ผู้อำนวยการ ฝ่ายกรรมการบริหาร ประธาน และรองประธานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์การ เช่น การวางแผน และการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning and Decision Making) หรือการพัฒนาองค์การ (Organizational Development) เป็นต้น

2.2.5 เทคนิคการฝึกอบรม

วิจิตร อาวะกุล (2537 : 136-149) กล่าวว่า เทคนิคการฝึกอบรม มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการสอนการอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่ค่อนข้างถาวรตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

การฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ จนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น

ดังนั้น เทคนิคของการสอนแต่ละอย่างย่อมจะเหมาะสมกับบางวิชา กับบางกลุ่ม บางระดับอายุ การศึกษา ช่วงระยะเวลา ฯลฯ ฉะนั้น ผู้สอนจึงต้องเลือกใช้เพื่อให้เกิดผลมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ มิใช่เคยใช้ เคยสอนอย่างไร ได้ผลหรือไม่ได้ผล ก็ยังใช้วิธีเดิม หรือไม่ใช้วิธีใหม่ ๆ บ้างเลย เทคนิคการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร และยังมีผลไปถึงการจูงใจ ให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิทยากร ผู้มีหน้าที่บริหารโครงการฝึกอบรมทุกระดับ จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิค การฝึกอบรมรูปแบบต่าง ๆ เพื่อจะได้จัดการฝึกอบรมให้ถูกต้องเหมาะสม เกิดประโยชน์ มีผลต่อการฝึกอบรมที่ดีกว่าเทคนิคในการฝึกอบรมที่ใช้กันทั่วไป

1. การสอนโดยการบรรยาย (Lecture) เป็นการสอน โดยอาศัยหลักความแตกต่างของความรู้ โดยผู้บรรยายมีความรู้สูงกว่าผู้เข้ารับการอบรมและผู้อบรมมีความรู้น้อย ผู้สอนถ่ายเทความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมทางเดียว มีลักษณะของการสอน บอกเล่า ทางวิชาการ สื่อสารทางเดียว เพื่อสร้าง เปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ เพื่อให้เกิดการยอมรับเรื่องราว หลักการทฤษฎี โดยใช้การจูงใจ ความจริง เหตุผล หลักการ ทฤษฎีและวิธีการต่าง ๆ โดยจะต้องมีเอกสารประกอบการบรรยาย ตำรา การค้นคว้า การใช้ห้องสมุดด้วย จึงจะได้ผล

2 การนำอภิปราย (Leading Discussion) เป็นเทคนิคการอบรม เพื่อให้ความรู้ โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมอบรม สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ข้อยุติเป็นประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนการเรียนรู้ที่กว้างขวาง ตามวัตถุประสงค์ และกรอบที่กำหนด โดยมีผู้นำอภิปรายซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี

ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน ซึ่งมีเทคนิครายละเอียดปลีกย่อยที่แต่ละคนผ่านมา ย่อมมีคุณค่าต่อการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนให้แก่กันและกันของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการอภิปรายเท่านั้น ที่จะสามารถแคะ หรือดึงออกมาจากตัวผู้ปฏิบัติงาน

การอภิปรายจึงมักใช้กันกับกลุ่มที่มีความรู้ และประสบการณ์ จำนวนระหว่าง 15-20 คน ไม่ควรเกิน 25 คน ข้อมูลข่าวสารจะมาจากผู้นำอภิปราย และส่วนมากภาคปฏิบัติ และประสบการณ์จะมาจากผู้อภิปราย ผลการอภิปรายมักไม่มีการลงคะแนนเสียง แต่มีลักษณะสรุปข้อเสนอแนะต่างๆจดบันทึก รวมทั้งการเก็บรักษาความทรงจำจากถ้อยคำและการอภิปรายในกลุ่มไว้เพื่อพัฒนาตนเอง

การนำอภิปราย จึงเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ร่วมกัน หรือจากประสบการณ์โดยเฉพาะของผู้อื่นมาเป็นสิ่งพัฒนาตนเอง และพัฒนางานที่ตนทำ ผู้นำการประชุมจึงต้องมีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถในการที่จะไม่ทำให้เกิดการขัดแย้ง และสามารถดึงประสบการณ์จากผู้เข้าประชุมมาให้เกิดประโยชน์ให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. การอภิปราย โดยผู้ทรงคุณวุฒิหลายคน (Panel Discussion) การอภิปรายที่มีผู้อภิปรายระหว่าง 3-4 คน รวมทั้งมีผู้นำอภิปรายคอยสรุปและเชื่อมโยงเรื่องราวของวิทยากรแต่ละคน ให้ผู้ฟังเข้าใจดียิ่งขึ้น โดยวิทยากรจะออกความเห็นในหัวข้อเรื่องเดียวกัน แต่เป็นความเห็น และทัศนของแต่ละคนไป

4. การอภิปรายแบบซิมโพเซียม (Symposium) การอภิปรายแบบนี้ คล้ายกับการอภิปรายหมู่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิหลายคน วิธีการคือ ทุกคนพูดเรื่องเดียวกัน แต่แบ่งกันพูดคนละตอน เช่น ถ้าพูดเรื่อง "อ้อย" คนที่หนึ่งอาจพูดเรื่องพันธุ์อ้อย คนที่สองพูดเรื่องการปลูก คนที่สามพูดเรื่องปุ๋ย และการเก็บเกี่ยว เป็นต้น โดยมีผู้ดำเนินการอภิปราย(Moderator) เป็นผู้คอยเชื่อมโยงและประสานเรื่อง ให้ผู้ฟังเข้าใจดีขึ้น

การอภิปรายนี้จะทำให้ผู้ฟังไม่เบื่อหน่ายเหมือนการบรรยาย ซึ่งมีผู้บรรยายคนเดียวตลอดเวลาหรือหากเป็นการบรรยาย 3 คน ถ้าให้บรรยายคนละ 2 ชั่วโมง จะต้องใช้เวลาถึง 6 ชั่วโมง แต่ถ้าเป็นการอภิปรายแล้วทั้ง 3 คนอาจใช้เวลาเพียง 1 $\frac{1}{2}$ - 2 ชั่วโมง เป็นการตัดการยืดเยื้อของเรื่องและเวลาอบรมให้กระชับและสั้นเข้า บางครั้งต้องใช้เวลาอบรม 7 วัน ก็อาจให้เพียง 4-5 วัน ประหยัดและไม่น่าเบื่อหน่าย

5. การประชุมผู้มีประสบการณ์ หรือมีความรอบรู้ในสาขาวิชา (Conference) เป็นการประชุม เพื่อหาแนวทางคำอธิบาย ข้อยุติเรื่องบางเรื่องที่ยังหาคำตอบไม่ได้ เช่น การประชุมเรื่องบทบาทของวิทยากรฝึกอบรม" "แนวทางการจัดหลักสูตรบริหาร" ฯลฯ ผู้เข้าร่วมประชุมมักเป็นผู้ที่มีความรู้ หรือทำงานเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น หรือเพื่อแถลงผลงานให้ที่ประชุมทราบ หรือเพื่อให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้เข้าร่วมประชุม หรือเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ของตนกับผู้อื่นที่เข้าประชุม

6. การประชุมทางวิชาการ (Institute) เป็นเทคนิคการประชุม เพื่ออบรมทางวิชาการของสถาบันมหาวิทยาลัย หรือสถาบันการศึกษา ผู้เข้าร่วมประชุมมักเป็นผู้ที่มีความรู้เชี่ยวชาญมีความสามารถในทางวิชาการ หรือประกอบอาชีพด้านนั้น ๆ อยู่ มักจะประชุมกันเป็นสาขาวิชาไปเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนถ่ายเท แนะนำความรู้ หรือเทคนิคใหม่ ๆ ในสาขานั้นแก่ผู้เข้าร่วมประชุม และมักมีผลการวิจัย ศึกษาค้นคว้าใหม่ ๆ มาเสนอกันเป็นส่วนมาก และมักจัดโดยวิทยาลัยมหาวิทยาลัย โดยเรื่องมักเกี่ยวข้องกับสาขาวิชาที่ศึกษาค้นคว้าวิจัยของหน่วยงาน วิทยาลัยมหาวิทยาลัยต่าง ๆ

7. การประชุมระดับหัวหน้า (Convention) เป็นการประชุมอบรม เฉพาะระดับหัวหน้า เช่น หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง หัวหน้าหมู่บ้าน หรือผู้แทน ฯลฯ เพื่อถกแถลงหรือปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไขปัญหา อภิปรายแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ได้เชิญเข้าประชุม ตลอดจนรับทราบนโยบาย หรือวัตถุประสงค์ที่อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง หรือยังไม่ทราบให้ทั่วถึง หัวหน้าเหล่านี้จะกลับไปดำเนินการ หรือชี้แจงต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอีกต่อหนึ่ง

8. การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) เป็นเทคนิคการประชุมที่ต้องการให้ผู้เข้าอบรมเกิดประสบการณ์ และเน้นหนักไปในการนำเอาไปใช้ไปปฏิบัติมากกว่าการพูดสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือการบรรยาย เช่น "การสัมมนาเชิงปฏิบัติการบัญชี"หรือ"การประชุมเชิงปฏิบัติการการทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์" เป็นต้น คือ ต้องการเน้น หรือมีชั่วโมงทางการปฏิบัติมากกว่าการบรรยายทั่วไป เป็นเทคนิคการอบรมชนิดหนึ่ง

9. การประชุมซินดิเคต (Syndicate) เป็นการประชุมแบบหนึ่งที่ใช้ เพื่อการอบรมพัฒนาบุคคล และแก้ปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงของหน่วยงานหรือสถาบันแห่งนั้น โดยสมาชิกในหน่วยงานนั้น มีลักษณะสำคัญดังนี้ คือ

9.1 มีการให้ความรู้โดยวิทยากร หรือมีกิจกรรมปฏิบัติร่วมกันในเรื่องเดียวกัน เช่น เรื่องปัญหาการทำงาน ฯลฯ ผู้เข้าร่วมประชุมมีประสบการณ์และภูมิหลังในหน่วยงานนั้นร่วมกัน

9.2 มีการแบ่งกลุ่ม เพื่อแก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่องตามความสนใจของสมาชิก หรือโดยผู้ดำเนินการประชุมพิจารณาจัดกลุ่มเอง ซึ่งกลุ่มซินดิเคตหนึ่ง ๆ ควรจะมีจำนวน 6-12 คน เพื่อให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นได้ทั่วถึง แต่ละกลุ่มควรให้มีจำนวนใกล้เคียงกันอย่าให้แตกต่างกัน

9.2.1 การกำหนดปัญหา คณะเจ้าหน้าที่ซึ่งดำเนินการจะเป็นผู้กำหนดปัญหา หรือให้ที่ประชุมใหญ่ช่วยกำหนดปัญหาแก่กลุ่มในการพิจารณา

9.2.2 ถ้าผู้ร่วมประชุมมีจำนวนมาก หรือ มีปัญหาหลายเรื่องที่จะต้องพิจารณา จะทำให้การพิจารณาของกลุ่มซินดิเคตเป็นไปอย่างล่าช้า กลุ่มซินดิเคตกลุ่มหนึ่ง ๆ ควรจะได้รับปัญหาหรือเรื่องที่จะพิจารณา แต่ละกลุ่มไม่ควรให้มากเกิน 2 หัวข้อ

9.2.3 การพิจารณาปัญหาข้อขัดข้อง หรือเรื่องภายในกลุ่มซินดิเคต ควรแยกประเด็นเป็นหัวข้อ เพื่อสะดวกในการนำการอภิปรายเข้าสู่การแก้ปัญหาได้ตรงจุด ดังนี้

9.2.3.1 สภาพและขอบเขตปัญหา

9.2.3.2 สาเหตุหรือมูลเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา

9.2.3.3 แนวทางแก้ไขปัญหา

9.2.3.4 ข้อเสนอแนะของกลุ่ม (ถ้ามี)

การพิจารณาตามข้อ 9.2.3.1 9.2.3.2 9.2.3.3 และ 9.2.3.4 จะต้องทำอย่างละเอียด และกว้างขวางมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ในระยะเวลาที่กำหนดให้ ในกรณีที่จำเป็นต้องค้นคว้าเอกสารหรือสัมภาษณ์บุคคลบางคน เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงบางประการประกอบการพิจารณา ประธานอาจมอบหมายให้สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มไปดำเนินการได้

9.2.4. กลุ่มควรมีวิทยากร หรือผู้ทรงคุณวุฒิคอยช่วยให้ความรู้ หรือข้อเท็จจริงที่กลุ่มอาจไม่ทราบหรือในกรณีที่กลุ่มอาจเข้าใจผิด และพิจารณาไม่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง กลุ่มต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลือกประธาน เลขานุการ หรือตำแหน่งอื่นตามความจำเป็น เพื่อช่วยดำเนินการประชุม ตลอดจนรวบรวมข้อยุติหลังจากการพิจารณาของกลุ่ม เพื่อนำเสนอที่ประชุมใหญ่

9.3 มีการประชุมใหญ่ หรือประชุมรวมภายหลังจากทุกกลุ่มซินดิเคตได้ประชุมเสร็จ เพื่อให้ประธาน หรือเลขานุการของแต่ละกลุ่ม ได้รายงานผลการประชุมใหญ่ให้ที่ประชุมใหญ่ได้ช่วยแก้ไขเพิ่มเติมก่อนที่จะรวมผลของทุกกลุ่ม เพื่อเป็นข้อเสนอของที่ประชุมทั้งหมด

10. การสัมมนา (Seminar) ในพจนานุกรมให้เขียนได้ โดยใช้ "ม" 2 ตัว และตัวเดียว แต่มักนิยมใช้ "สัมมนา" มากกว่า "การสัมนา" มีลักษณะคล้ายกับการประชุมซินดิเคต แต่มีลักษณะของการพิจารณาปัญหาที่กว้างกว่าการประชุมแบบซินดิเคต เช่น "การสัมมนาการบริหารมหาวิทยาลัย" แต่ถ้าเป็นการประชุมแบบซินดิเคต จะมุ่งประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาเป็นจุด เช่น การประชุมซินดิเคต เรื่อง "การบริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์" หรือ "การบริหารของคณะเกษตรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์" ซึ่งในการพิจารณาปัญหา ตลอดจนแนวทางแก้ไข จะแก้ไขด้วยสภาพปัญหาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เท่านั้น ใช้แก้ปัญหามหาวิทยาลัยอื่นไม่ได้ผล หรือการแก้ไขปัญหาของคณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก็เป็นเรื่องของคณะเกษตร แม้คณะอื่นซึ่งอยู่ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ก็จะนำผลของการแก้ไขปัญหาแบบซินดิเคตของคณะเกษตรไปแก้ไขไม่ได้ผลหรือไม่ตรงจุดเท่ากับคณะเกษตร จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยเฉพาะเจาะจงที่เป็นปัญหาของหน่วยงานนั้น โดยคนของหน่วยงานนั้น

การสัมมนานั้นจึงเป็นการประชุมหาแนวทางกว้าง ๆ โดยผู้ที่ทำหน้าที่ และเกี่ยวข้องจากทุกสาขาอย่างกว้างขวาง มีลักษณะดังนี้ คือ

1) มีการประชุมสมาชิกทั้งหมด เพื่อรับฟังนโยบาย วัตถุประสงค์ มีการให้ความรู้เกี่ยวข้องข้องแก่ผู้เข้าร่วมประชุม โดยการบรรยาย อภิปราย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ หรือ วิทยากร ซักถามปัญหา

2) อาจมีการแบ่งกลุ่ม เพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาเช่นเดียวกับซินดิเคต หรือไม่มีการแบ่งกลุ่มเมื่อประชุมใหญ่แล้วก็เลิกไป

3) มีลักษณะเน้น เพื่อแลกเปลี่ยน เพิ่มพูนความรู้ เทคนิคใหม่ ๆ แก่สมาชิก

4) มีปัญหาที่กำหนดไว้แน่นอนและเป็นปัญหาค่อนข้างมีระดับการแก้ไขปัญหาสูงและ และต้องร่วมมือกันหลายฝ่าย

5) เมื่อเสร็จการสัมมนา ก็จะพิมพ์สรุปผลการสัมมนา เพื่อให้สถาบันหรือผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวปฏิบัติ หรือเสนอหน่วยงาน เพื่อให้รับนโยบาย ถือเป็นแนวปฏิบัติในบางเรื่องที่สามารถจะปฏิบัติได้

11. การอภิปรายแบบปุจฉาวิสัชนา (Colloquy) เป็นการอภิปรายปัญหา ที่มีลักษณะที่ผู้อภิปรายมีฝ่ายหนึ่งถามปัญหา ฝ่ายหนึ่งตอบ อาจเป็นฝ่ายละ 2-3 คน ซึ่งผู้ตอบมักเป็นผู้เชี่ยวชาญ มีลักษณะเหมือนการพูดคุยกัน ไม่เป็นทางการเหมือนการอภิปรายอย่างอื่น มีลักษณะให้ผู้ฟังได้มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนร่วมมากๆบรรยากาศเป็นกันเอง

12. การตั้งเป็นคณะกรรมการ (Committee) เป็นการประชุมของกลุ่มคน ที่เป็นกรรมการเพื่อปรึกษาหารือกัน เพื่อทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป็นงานที่ไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ โดยบุคคลคนเดียว เพื่อช่วยกันวางแผน วางโครงการการดำเนินงาน การศึกษาปัญหา การแก้ปัญหา การประเมินผล ควบคุมกำกับการดำเนินงาน

13. คณะทำงาน (Working Group) เป็นกลุ่มคณะกรรมการ เช่นเดียวกับคณะกรรมการ (Committee) แต่คณะกรรมการอาจเพียงแต่คิดมิได้เป็นผู้รับผิดชอบในการทำงาน หรือดำเนินการ จึงมักตั้งคณะทำงาน เพื่อดำเนินการต่อจากคณะกรรมการ เพื่อเป็นผู้ดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

14. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing or Sociodrama) คือ การจัดให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงบทบาทในสถานการณ์จริง ๆ อาจแบ่งเป็นกลุ่มย่อย แสดงกิจกรรมที่เป็นจริง เช่น การต้อนรับ การพูดโทรศัพท์ การลงบัญชีเงินฝากของธนาคาร คือให้ลงบัญชีปฏิบัติจริง มีการตรวจและให้คำแนะนำ เพื่อให้ปฏิบัติได้เหมือนจริง อาจใช้เทคนิคอื่น ๆ ประกอบด้วย

15. การศึกษาจากกรณี (Case Study) เป็นการนำปัญหาจริงนำมาเขียนเป็นเรื่อง เปลี่ยนชื่อคน สถานที่ อาจใช้การอ่านให้ฟัง หรืออ่านจากกรณีที่พิมพ์ให้อ่าน เป็นเรื่องที่รวบรวมจากเหตุการณ์เรื่องราว เพื่อฝึกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เกิดประสบการณ์ทางอ้อม ฝึกการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน ศึกษาถึงรายละเอียด ลองวิเคราะห์ปัญหา ว่าเกิดจากอะไร จะแก้อย่างไร ตัดสินใจอย่างไร ภายใต้การแนะนำช่วยเหลือจากวิทยากร อาจใช้เทคนิคนี้สลับวิธีการอื่น เช่น การบรรยาย เมื่อบรรยากาศเริ่มง่วงเหงาหาวนอน ฯลฯ

16. การอภิปรายกลุ่มย่อย (Group Discussion) เป็นการประชุมกลุ่มย่อย ตั้งแต่ 6-20 คน ในเรื่องใดที่กำหนดให้ หรือเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพื่อสรุปผลแนวทางแก้ปัญหา แสวงหาข้อยุติ ภายใต้การนำของประธานกลุ่ม มีเลขานุการเป็นผู้บันทึก และสรุปข้อเสนอแนะ เหมาะกับเรื่องใหญ่ที่มีหัวข้อย่อยที่ต้องการแก้ปัญหาหลายเรื่อง เช่น "ปัญหาการท่องเที่ยว" อาจแบ่งกลุ่มย่อยพิจารณาในเรื่องของ

1) เรื่องที่พักและโรงแรม
2) การบริการนักท่องเที่ยว
3) สถานที่เที่ยว
4) ร้านขายของที่ระลึก
5) ความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ฯลฯ

17. การระดมความคิด (Brain Stroming) การระดมความคิด เป็นเทคนิคที่เปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี ทุกแง่ทุกมุม ไม่คำนึงว่าจะผิดหรือถูก เป็นความคิดคำแนะนำสั้น ๆ อาจเป็นการพูด หรือการเขียนในกระดาษ ใช้เวลาตั้งแต่ 1-10 นาที แล้วรวบรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดลำดับคัดเอาแต่เฉพาะข้อเสนอแนะที่เหมาะสมไว้ใช้ หรือเสนอที่ประชุมใหญ่

18. การพัฒนาบุคคลโดยกระบวนการกลุ่ม (Sensitivity Training) เป็นการฝึกอบรมด้านการฝึกประสาทสัมผัสความรู้สึกของบุคคล จากการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน อันจะมีผลกระทบต่อผู้อื่น คือ ฝึกหัดคนให้รู้จัก รู้ร้อน รู้เย็น ต่อความรู้สึก หรือการแสดงออกของผู้อื่น เพื่อให้เข้าใจในพฤติกรรมที่จะเกิดและแสดงออกจากผู้อื่น ผู้ควบคุมกลุ่มจะต้องพยายามมีบทบาทน้อยที่สุด เพียงแต่คอยสังเกตพฤติกรรมอธิบาย แก้ปัญหาและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความไวต่อความรู้สึกของแต่ละคน ให้มีทักษะในการอ่านความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อตนเองจะแสดงพฤติกรรมออกได้อย่างเหมาะสม

19. ทัศนศึกษา (Field Trip) การนำผู้เข้ารับการอบรมไปศึกษายังสถานที่อื่น นอกเหนือไปจากการสอนในสถานอบรมตามปกติ เพื่อให้เห็นของจริง สถานการณ์ การปฏิบัติทำงานจริงในเรื่องที่อบรม ควรบอกหรือตั้งข้อสังเกตในสิ่งที่จะไปดู เมื่อไปดูมาแล้วอาจให้เขียนรายงานหรือจัดให้มีการการอภิปรายสรุปผล เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ และสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มอีกด้วย

20. การสาธิตวิธี (Method Demonstration) เป็นการนำเอาของจริงมาแสดงวิธีทำให้ผู้เข้าอบรมเห็นของจริง กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการใช้เครื่องมือ ต้องจัดให้ผู้อบรมเห็นการทำอย่างชัดเจน เหมาะกับกลุ่มเล็ก ๆ เหมาะกับงานที่ต้องปฏิบัติ ใช้การบรรยายไม่ได้ผลในทางปฏิบัติจริง โดยการใช้บทบาทสมมุติด้วยก็ได้

21. การสาธิตแบบแสดงผล (Result Demonstration) ต่างกับการสาธิตวิธีที่ไม่ต้องแสดงวิธีขั้นตอนการทำให้เห็น มีลักษณะการจูงใจให้ดำเนินการตามปฏิบัติตาม เช่น การอบรมการเลี้ยงปลา แล้วนำชมบ่อปลา หรือความสะอาดสถานที่บริเวณของโรงแรมชั้นหนึ่ง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เห็นว่า ที่ว่าสะอาดนั้น สะอาดอย่างไร เรียบร้อยอย่างไร เป็นการได้ทัศนศึกษาไปในตัวด้วย

22. การให้ทำโครงการจริง (Live Project or Group Work) เป็นวิธีการคล้ายกับทำแบบฝึกหัด แต่เป็นแบบฝึกหัดที่ทำจริง ไม่ใช่ทำในสมุดโดยวิทยากรอาจกำหนดให้ไปทำงานโดยกำหนดขอบเขต เรื่องรายละเอียดที่จะให้ทำหรือแนวทางปฏิบัติ โดยประยุกต์จากหลักวิชาการที่ศึกษาอบรม อาจทำเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่ม

23. การให้ทำแบบฝึกหัด (Exercise) โดยการกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้ปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหา หลังจากการบรรยาย อาจตั้งโจทย์ ปัญหา ให้ฝึกหัด แก้ปัญหาบนกระดาษ การทดลองโดยการปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

24. เกมส์การบริหาร (Management Games) เป็นการสร้างเกมส์ หรือการเล่นเป็นเกมส์ในการตัดสินใจ การเรียนรู้วิธีบริหาร การเป็นผู้นำ การตัดสินใจสั่งการ การสังเกต การฝึกหัดโดยการใช้เกมส์ อาจมีการแข่งขันกับกลุ่มอื่น ๆ มีการแพ้ ชนะ อาจมีการแข่งขันในเวลาจำกัด เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ เช่น การแข่งขันการตัดสินใจ แข่งขันการดำเนินการบริหาร การดำเนินธุรกิจ เป็นต้น

25. การฝึกการบริหารในเวลาจำกัด (In Basket Training) เป็นการฝึกหัดการบริหาร โดยการนำเรื่องจริงที่นักบริหารจะต้องสั่งการมาใส่แฟ้ม แล้วให้ตัดสินสั่งการในเรื่องที่เป็นปัญหาต่าง ๆ ในเวลาจำกัด รวมทั้งการสั่งงาน การอนุมัติ การแบ่งงาน มอบหมายงาน ฯลฯ ในขณะที่ตนเองก็มีภาระด่วน ต้องเดินทาง หรือไปประชุม ฯลฯ

26. การประชุมโต๊ะกลม (Panel or Round Table) เป็นการอภิปราย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้ฟัง เป็นเทคนิคซึ่งใช้ผู้อภิปราย 4-6 คน อภิปรายหัวข้อเรื่องที่กำหนดบนโต๊ะรูปกลม มีลักษณะแสดงทัศนะความคิดเห็นมากกว่าข้อเท็จจริง โดยการจัดที่ให้ผู้อภิปรายเห็นหน้ากัน ผู้ฟังเห็นผู้อภิปราย มีผู้นำอภิปรายแนะนำผู้อภิปราย และสอบถามปัญหา และควบคุมการอภิปราย เป็นผู้เตรียมผู้แทนกลุ่มผู้ฟัง ถามปัญหา และคอยจับประเด็น และสรุป เมื่อการอภิปรายดำเนินไปแล้วประมาณครึ่งชั่วโมง

27. การสัมภาษณ์ (Interviewing) เป็นเทคนิค ที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้นอกห้องเรียนที่แตกฉาน มีข้อคิดทางประสบการณ์กับวิชาที่เรียนในห้องอบรม ใช้เมื่อต้องการทราบว่า ประชาชนเขาคิดอย่างไร เขาทำกันอย่างไรที่เป็นจริง ๆ อยู่ในขณะนั้น หรือทำไมเขาทำไม่ทำอย่างนั้น ทำไมเขาไม่ทำอย่างนี้ มีเหตุผลอย่างไร กำหนดให้แต่ละคนไปสัมภาษณ์ในหัวข้อที่กำหนด เตรียมคำถามสั้น ๆ แนวของเรื่อง อาจสัมภาษณ์เดี่ยวหรือเป็นกลุ่ม แล้วนำมาเสนอในชั้นสรุปรวบรวม เป็นเรื่องราวรวมกันทั้งหมดทั้งวิชา

28. เทคนิคแบบห้องค้นคว้าทดลอง (Laboratory) เป็นการฝึกปฏิบัติที่เอาทฤษฎีหลักการและวิธีการที่เรียนเอาไปฝึกปฏิบัติ เพื่อจะฝึกการปรับใช้ การประยุกต์ ทฤษฎี เพื่อให้คำแนะนำที่สมบูรณ์แบบ พัฒนาความคิดและทักษะ ตลอดจนการสังเกตการณ์ พฤติกรรม กระบวนการที่เกิดขึ้น

29. การสอนแบบตัวต่อตัว (Coaching) เรื่องบางเรื่องต้องใช้การสอนการอบรมเป็นรายตัว จะพบมากในหัวหน้างานที่ต้องสอนแนะนำการทำงานเป็นรายตัว หรือเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เช่น ในเรื่องของการร่างหนังสือ เมื่ออธิบายเป็นกลุ่มแล้ว เมื่อแต่ละคนไปพิมพ์มาแล้ว หัวหน้างานจะสอนแนะนำเป็นรายตัว การขับรถยนต์ การควบคุมเครื่องจักร การพิมพ์ดีด การเก็บเรื่องเข้าแฟ้ม ฯลฯ เหมาะสำหรับผู้เข้าทำงานใหม่ สอนโดยใช้สถานการณ์จริงที่ปฏิบัติ อาจใช้วิธีการ หรืออุปกรณ์อื่นช่วยด้วย

30. การสอนสำเร็จรูป (Program Instruction) การสอนโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เป็นการสอนที่ผู้เรียน สามารถเรียนรู้ด้วยการสอนของเครื่องมือ หรือหนังสือ (Programed Textbooks) ที่เตรียมบทเรียน คำถาม คำตอบ อธิบายใช้ทบทวนกลับไปกลับมา จนเกิดความเข้าใจ มีขั้นตอนการสอนตั้งแต่ง่าย พื้นฐานค่อย ๆ ยากขึ้นยากขึ้น จากบทที่ 1 ไปเรื่อย ๆ เมื่อจบบทจบตอน จะมีคำถาม ข้อสอบ ประเมินผลในสิ่งผู้เรียนอาจยังเข้าใจผิด มักจัดทำขึ้นโดยคณะวิชาการ บริษัทเป็นการสอนสำเร็จรูป โดยเครื่องมือ หรือหนังสือที่จัดทำขึ้นเป็นพิเศษ เพื่อจะใช้เครื่องหรือหนังสือสอนแทนครู

31. กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมอย่างหนึ่ง ซึ่งใช้กลุ่ม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ทำกิจกรรม เพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรม ทัศนคติ การเข้าใจคน วิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคนที่ถูกต้อง รวมถึงการเรียนรู้ปฏิกริยาภายในกลุ่ม การกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลง ทุกคนจะเกิดหยั่งรู้ รับรู้ด้วยตนเองและพัฒนาตนเองโดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม

32. เทคนิคการจัดทีมผู้ฟัง (Listening Team) การหัดกลุ่มให้เป็นผู้ฟังในการสอนการอบรม และให้ทำหน้าที่จดบันทึก ฝึกหัดการจับประเด็น บันทึก การเรียบเรียง ให้ได้เนื้อหา ประเด็นสำคัญของเรื่อง ให้ทำหน้าที่ฟัง และจดบันทึก ทำรายงาน (Report) ส่งหรือรายงานที่ประชุม

33. กลุ่มซักถาม (Audience Reaction Group) การฝึกหัด หรือจัดกลุ่มผู้อบรมให้มีหน้าที่ซักถาม ประเด็นปัญหา ทำให้ต้องตั้งใจฟัง และฝึกหัดการจับประเด็น การถามอย่างสุภาพนุ่มนวลให้เกิดความกระจ่าง จดบันทึกคำถาม คำตอบ และสรุประหว่างที่วิทยากรบรรยาย เพื่อรายงานต่อที่ประชุม ตอนท้ายรายการเป็นการฝึกหัดการตั้งใจฟัง สมาธิในการฟัง การเรียน

34. วิธีประสบเหตุการณ์ (Incident Method) วิธีนี้เหมาะสำหรับการอบรมเจ้าหน้าที่ระดับต้น ซึ่งนำเอาปัญหาที่เกิดข้อเท็จจริงจากบุคคล สถานการณ์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมากกว่าวิธี การสร้างความคิด มโนภาพที่กว้างไกล วิทยากรจะช่วยแยกแยะรายละเอียด

35. การแสดงละครสั้น (Skit or Playlet) เป็นการแสดงละครสั้น จากเรื่องที่เรียนในชั้นมีการซักซ้อมการแสดง เขียนบทบาทการแสดง เพื่อจะเป็นการขยายมโนภาพ อธิบายในบางเรื่องให้ละเอียดและกว้างขวางเข้าใจ และจดจำได้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องที่เข้าใจยาก

36. การชี้แจงปัญหาข้อข้องใจ (Forum) เป็นเทคนิคการชี้แจงพูดคุยกับผู้ฟัง ระหว่างวิทยากรคนหนึ่ง หรือสองคนพูด หรือชี้แจงเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เป็นปัญหา หรือข้อข้องใจกับประชาชน จะใช้เมื่อเกิดมีการขัดแย้ง สงสัยในเรื่องต่าง ๆ หรือความคิดเห็นไม่ตรงกัน ควรเลือกวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการพูด ถ้ามี 2 คน จะต้องไม่มีหักล้าง หรือขัดแย้งกัน ไม่เหมือนการโต้วาที

37. การฝึกงาน เป็นการส่งคนไปฝึกงาน ไม่ใช่ส่งไปฝึกเพื่อให้ทำเป็นอย่างเดียว แต่ต้องฝึกให้ใช้สมองสติปัญญาไปด้วย คือ

1) ฝึกให้คิด และรู้จักวิธีคิดด้วย
2) ฝึกให้เผชิญปัญหา และแก้ปัญหา
3) ฝึกการทำงานที่รวดเร็ว และฉลาด มีไหวพริบขึ้น

2.2.6 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น ไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิจิตร อาวะกุล (2537 : 16-18) กล่าวว่า ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรมนั้น เป็นที่เห็นเด่นชัดและเป็นที่ประจักษ์กันมาเป็นระยะอันยาวนาน ก็คือ

1. สนองความต้องการกำลังคน (Meeting Manpower Needs) เมื่อเรามีความต้องการคนที่มีทักษะ (Skills) มีฝีมือ ความชำนิชำนาญงานเป็นพิเศษเฉพาะงานให้มีประสิทธิภาพ ก็จำเป็นต้องคัดเลือกผู้สมัครงานที่มีความรู้ ความสามารถ มีฝีมือการทำงานเท่านั้นมิใช่การบรรจุใครก็ได้มาเข้าในตำแหน่งที่ว่างอยู่ และทำงานไปตามสติปัญญาความสามารถ ความรู้ที่มีอยู่ ผู้ที่คัดเลือกเข้ามาเมื่อยังมีความรู้ ความสามารถไม่พอ ยังไม่ถึงระดับที่พึงพอใจหรือต้องการเพิ่มทักษะให้สูงขึ้นจึงต้องการฝึกอบรม

2. เป็นการลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นเข้า (Reduce Leaning Time) เมื่อการเรียน การสอน การฝึกหัดปฏิบัติได้ทำอย่างมีระบบและระเบียบ ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดและฝึกอบรม ผู้เรียนย่อมฝึกฝนและเรียนรู้ได้เร็วกว่าเรียนด้วยตนเองหาวิธีเรียนเอง หรือโดยการลองผิดลองถูก ซึ่งเสียเวลาสิ้นเปลือง

3. ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น (Improved Performance) ในการที่ขจัดการทำงานผิด ๆ ถูก ๆ หรือทำไปอย่างไม่มีความรู้ ความสามารถ หรือมีความสามารถ ฝีมือ นิสัยการทำงานต่ำ โดยวิธีการฝึกอบรมจะช่วยสอนและฝึกให้เขาเหล่านั้นได้พัฒนาความสามารถและฝีมือให้สูงขึ้น รวมทั้งผู้ที่ทำงานอยู่แล้ว หากต้องการปรับปรุงฝีมือ เทคนิคการทำงานให้สูงขึ้นก็เข้าร่วมได้

4. ลดความสิ้นเปลือง (Reduce Wastage) การทำงานไม่เป็น ไม่เรียบร้อย ชักช้า ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองวัสดุ แรงงาน เสียเวลา เสียโอกาส นับว่าเป็นค่าใช้จ่ายอันมหาศาลที่ต้องสูญเสียไป ตรงกันข้าม ถ้าพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม มีความสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว จะตัดรายจ่ายสิ้นเปลืองนี้ออกไปกลายเป็นกำไร องค์การหน่วยงานจึงจะต้องดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดปีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายดังกล่าว ลดต้นทุนการผลิต ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้า

5. ลดการขาดลางาน (Less Absenteeism) สาเหตุที่ทำให้คนงานอยู่กับบ้าน โดยเฉพาะผู้เข้าทำงานใหม่ เนื่องจากเกิดความอึดอัดใจ ทำงานไม่ได้ ไม่ว่าจะทำอย่างไรดีจึงจะไม่ถูกตำหนิว่ากล่าวจากนายจ้าง เนื่องจากไม่ได้รับการสอนบอกกล่าวแนะนำให้ความรู้ในการที่จะทำงานนั้น ๆ จึงมีความรู้สึกว่าไม่อยากไปทำงาน ที่ทำงานไม่มีความสุขเท่าที่บ้าน ถ้ามีโอกาสขาดงาน ลางานได้ก็จะทำ

6. ลดอุบัติเหตุ (Fewer Accidents) อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับคนงานที่ไม่ได้ฝึกอบรมจะสูงเป็น 3-4 เท่าของผู้ได้รับการฝึกอบรม กฎหมายที่เกี่ยวกับสุขภาพชีวิตและความปลอดภัย จึงระบุชัดถึงความรับผิดชอบของหน่วยงาน โรงงานที่จะต้องจัดการฝึกอบรมให้คนงาน องค์การเองก็จะได้ประโยชน์ เนื่องจากคนงานขาดงานน้อย เพราะการหมุนเวียนเข้าออกและอุบัติเหตุลดลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ลดการลาออกของคนงาน (ReduceLabour Turnover) แม้ว่าในข้อนี้จะไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ชัด แต่จากการวิจัยพบว่า คนงานที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว จะมีการลาออกน้อยกว่าพวกที่

มิได้ฝึกอบรมเท่าตัว และองค์การใดที่จัดการฝึกอบรมมักเป็นองค์การที่ได้จัดการบริหารบุคคลอย่างมีระบบและระเบียบ และมีนโยบายที่ทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกมั่นคง และก้าวหน้าด้วย การสร้างบรรยากาศการทำงาน หล่อหลอมทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม จะทำให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายใจให้แก่หน้าที่ของตน

8. เพื่อประโยชน์แก่พนักงานผู้รับการอบรมเอง (Benefits to Employee) ฝีมือการทำงานของพนักงานที่สูงขึ้น ย่อมเป็นที่ต้องการของตลาดการทำงาน ทำให้เป็นผู้นำทั้งในหน่วยงาน และนอกหน่วยงาน พนักงานที่ได้ผ่านการฝึกปรือมาเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมจะได้รับค่าจ้างที่สูงกว่า เลือกหน่วยงานได้มากกว่า มีผู้ต้องการตัวมากกว่า รายได้ดีขึ้น ครอบครัวสบายขึ้น การทำงานมั่นใจ ภาคภูมิใจ รักงานมากขึ้น

9. ถ้าใช้วิธีการฝึกอบรมที่ถูกวิธีจะช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจมีประสิทธิภาพผลงาน ผลผลิตมีคุณภาพสูงขึ้น ความผิดพลาดน้อยลง

10. ความสัมพันธ์กับประชาชนลูกค้าบริการดีขึ้น การบ่น การต่อว่าต่อขานร้องทุกข์ของลูกค้า ฯลฯ น้อยลง เพราะเป็นผลจากการที่พนักงานทำงานดี ผลงานดี ผลผลิตดี เป็นการสร้างความนิยมให้แก่หน่วยงาน บริษัทไปในตัว

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

12. ประหยัดเงินที่จะรั่วไหลได้มาก เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องมือ วัสดุ ค่าใช่จ่ายต่อหน่วยลดลง แต่กำไรเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะสูญเสียอย่างอื่นลดลงอย่างมากมาย

13. ขจัดปัญหาในการที่ต้องหาจ้างคนที่มีฝีมือดีมาทำงาน ในบางช่วงระยะซึ่งหายากและเงินเดือนสูง แต่การฝึกอบรมจะช่วยสร้างดาวรุ่ง ให้คนในหน่วยงานเชี่ยวชาญและมีฝีมือสูงขึ้นในตัว เป็นการเร่งและส่งเสริมประสิทธิภาพ ขวัญ และกำลังใจที่ดีกว่า

14. การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมงานนิเทศ (Supervision)ให้บรรลุผลเป็นการประสานงานกับเจ้าหน้าที่นิเทศ หรือหัวหน้างานเป็นการแก้ปัญหาที่จริง และได้ผลว่าเป็นการปรับปรุง บริหารระบบ โครงสร้าง และกระบวนการทำงาน ช่วยให้พนักงานเข้าใจจุดประสงค์ นโยบาย การดำเนินงาน กฎ ระเบียบของหน่วยงาน เป็นการสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงานองค์การ

15.ช่วยให้หน่วยงานได้ปรับตัวดีขึ้น ให้เข้ากับการผันแปรทางเศรษฐกิจ และการค้าใหม่ เทคโนโลยีในปัจจุบัน และที่จะมีมาอนาคต สามารถใช้โอกาลและสิ่งอื่น ๆ ที่ควรใช้ ให้เป็นประโยชน์ได้ดีกว่า เช่น คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขงานจากพนักงานในการปรับปรุงแผนกโรงงานธุรกิจ การบริหารงานที่มีปัญหาอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 คุณลักษณะของนักจัดการฝึกอบรม

ผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537 : 37) กล่าวว่า คุณสมบัติของนักจัดการฝึกอบรม หมายถึง ลักษณะประจำตัว อันเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติที่จำเป็นในงานฝึกอบรมสูง จะมีการปฏิบัติงานฝึกอบรมที่ดี

Silong (1987 : 41) กล่าวว่า บทบาทและงานฝึกอบรมที่สำคัญเรียงตามลำดับ 10 บทบาท ได้แก่ บทบาทของผู้จัดการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ ผู้บริหารโครงการ นักประเมินผล นักออกแบบโครงการ ผู้สอน ผู้วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม นักวิเคราะห์งาน ผู้อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่ม และที่ปรึกษาการพัฒนารายบุคคล

2.3.1 คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม

ด้านบริหารงานฝึกอบรม ได้มีผู้กล่าวถึง ความหมายและบทบาทหน้าที่ที่นักจัดการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

ธนพร เจริญชัย (2543 : 28) กล่าวว่า ความสามารถพื้นฐานด้านบริหารงานฝึกอบรม หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติในการวางแผนบริหารโครงการฝึกอบรม งบประมาณจัดอบรม การจัดระบบการติดต่อประสานงาน ตลอดจนทั้งกระบวนการอบรม รวมทั้งการติดตามและประเมินผล

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต (2531 : 21-22) กล่าวว่า องค์การการฝึกอบรมและพัฒนา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

1. กำหนดนโยบาย และแผนงานระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ดังนี้

1.1 ขอบเขตการให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับ

1.1.1 การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา

1.1.2 การประเมินผลงาน

1.1.3 การบริหารด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ

1.1.4 การพัฒนาองค์การ

1.2 ขอบเขตทางด้านเทคนิคและวิธีการฝึกอบรมและการพัฒนา เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการฝึกอบรมและพัฒนาสูงสุด

1.3 กำหนดการและเวลาของโครงการฝึกอบรม และพัฒนา

1.4 การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม และพัฒนา

1.5 กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มความรู้ทักษะและสร้างทัศนคติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 มาตรฐานการประเมินผล

2. กำหนดนโยบายการร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. กำหนดวัตถุประสงค์โครงการ

4. กำหนดงบประมาณ

5. การบริหารการเงิน การคลัง

6. กำหนดมาตรฐานการอำนวยความสะดวกของโครงการ

7. การให้ความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

8. การสอบคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

9. การพัฒนาบุคคล

เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์ และกมล อดุลพันธุ์ (2532 : 98-102) กล่าวว่า การบริหารงานฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 10 ขั้นตอน ต่อไปนี้

1. การทำวิจัย (Research) เป็นหลักเบื้องต้นของการวางแผนงานฝึกอบรม การทำวิจัยจะช่วยให้ทราบว่าอะไรกำลังเกิดขึ้นในองค์การ และจะมีผลกระทบต่อองค์การใหญ่โดยส่วนรวมอย่างไรบ้าง จะมีผลกระทบต่อการฝึกอบรมอย่างไรบ้างหรือไม่ จะต้องทำอะไรบ้างเพื่อจัดการกับปัญหา หรือสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ ในอนาคตอันใกล้ และในปีหน้า นอกจากนี้ การทำวิจัยยังช่วยให้คำตอบเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์การ เช่น มีแนวโน้มอะไรบ้างในทางธุรกิจอุตสาหกรรม ในทางอาชีพในตลาดการค้า ในทางเทคโนโลยี่ และในหน่วยงานออกกฎหมายของรัฐ มีอะไรใหม่ เกิดขึ้นบ้างในธุรกิจการฝึกอบรม มีอะไรบ้างที่จะต้องรู้ทั้งในด้านวิธีการ ระเบียบปฏิบัติ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้เครื่องช่วยต่าง ๆ แนวความคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับการฝึกอบรม การค้นพบใหม่ ๆ ความสำเร็จ ความล้มเหลว โครงการต่าง ๆ ทางการฝึกอบรม และมีสิ่งตีพิมพ์ ตลอดจนเครื่องมือสื่อความเข้าใจ อะไรบ้างที่ควรจะรู้ถึง สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อสิ่งที่เรากำลังพยายามทำอยู่หรือไม่ ถ้ามีอิทธิพลอยู่ พิจารณาต่อไปว่ามีในทางใดบ้าง

2. การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นจุดหลัก (Key) ของการใช้ทรัพยากรต่างๆและกำลังคนในการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การวางแผนการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับผลที่ได้จากการทำวิจัยประการหนึ่ง และขึ้นอยู่กับการกำหนดวัตถุประสงค์ (หรือผลที่ต้องการจะได้รับจากการฝึกอบรม) อันได้มาจากการสำรวจหาความจำเป็น หรือความต้องการในการฝึกอบรม และพัฒนาอีกประการหนึ่ง

การวางแผนการฝึกอบรมกระทำโดยกำหนดว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ในลักษณะใด ที่ไหน อย่างไร โดยใคร เพื่อใคร ในวิถีทางใด เสียค่าใช้จ่ายเท่าใด คาดหวังจะได้ผลโดยตรงอะไรบ้าง มีข้อจำกัดหรืออุปสรรคอะไรบ้าง มีปัญหาอะไรบ้างที่จะต้องแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของผลงานทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวางแผนฝึกอบรมประจำปี (Annual Plan) จะช่วยให้เห็นว่าจะต้องทำงานฝึกอบรมอะไรบ้างในอีก 12 เดือนข้างหน้า ส่วนแผนระยะยาว จะช่วยกำหนดจุดมุ่งหมายที่จะต้องทำในระยะ

เวลาหลายปีข้างหน้า และแผนระยะสั้น ก็จะช่วยกำหนดโครงงานเฉพาะเรื่อง โครงการฝึกอบรม หรือหัวข้อวิชาต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในการฝึก การนำเอาเครื่องอำนวยความสะดวก ในการฝึกอบรมมาใช้มากขึ้น รวมทั้งการใช้เครื่องมือฝึกอบรมในลักษณะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ฯลฯ

การวางแผนฝึกอบรมจะต้องกระทำอย่างรอบคอบ ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนจะต้องมีส่วนร่วมให้ความคิดเห็น (Contribute Inputs) ความตกลงขั้นสุดท้าย จะต้องได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากบุคคลผู้ซึ่งจะต้องรับผิดชอบการปฏิบัติงานในขั้นสุดท้าย ซึ่งโดยปกติแล้วก็มักจะได้แก่ผู้บังคับบัญชาของผู้บริหารงานฝึกอบรม การจัดทำแผนงานฝึกอบรมจะต้องเป็นไปในลักษณะให้มีความยืดหยุ่น (Flexible) และปรับดัดแปลงได้ถ้าสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปโดยไม่คาดคิด

3. การจัดทำหมายกำหนดการปฏิบัติงาน (Scheduling) หมายกำหนดการปฏิบัติงานจัดทำตามแผนงานฝึกอบรม ในหมายกำหนดการปฏิบัติงาน จะแสดงให้เห็นว่า จะมีเหตุการณ์ในการฝึกอบรม อะไรบ้างที่จะเกิดขึ้นและเกิดขึ้นเมื่อใด ใครเป็นผู้รับผิดชอบ จะเกิดขึ้นที่ใดและนานเท่าใดจึงจะสิ้นสุด หมายกำหนดการฝึกอบรมจะผูกพันคน สถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมเอาไว้ด้วยกัน นำเอามาจัดรวมกันเป็นหมายกำหนดการฝึกอบรม และจะต้องเข้ารูปเข้ารอยออกมาเป็นแบบฟอร์ม หมายกำหนดการฝึกอบรมจะต้องยืดหยุ่นดัดแปลงได้ เพราะเหตุการณ์อันไม่คาดคิดอาจจะเกิดขึ้น และทำให้หมายกำหนดการต้องเสียไปแม้ว่าจะได้จัดทำเอาไว้อย่างดีที่สุดแล้ว ซึ่งเมื่อถึงจุดนั้นจะต้องนำเอาหมายกำหนดการฝึกอบรมมาจัดทำเสียใหม่

4. การลงมือปฏิบัติ (Operating) การลงมือปฏิบัติการ จะเป็นไปตามหมายกำหนดการฝึกอบรม จะรวมหมดทุกสิ่งที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จะต้องทำเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม การปฏิบัติหรือเหตุการณ์อันใดอันหนึ่งที่กำหนดให้ตัวอย่างของการลงมือปฏิบัติ ได้แก่ การจัดเตรียม การลงมือฝึกอบรม และการติดตามผลการฝึกอบรมที่ได้จากการจัดทำการฝึกอบรมในลักษณะของการสัมมนาให้ทดลองปฏิบัติ เข้าคอร์สฝึกอบรม รับฟังการบรรยายติดต่อกันเป็นชุด ทัศนาจร และกิจกรรมอื่น ๆ ที่กำหนดให้ การลงมือปฏิบัติรวมเอาไว้ทุกอย่างทั้งตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงาน เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องมือ และส่วนประกอบอื่นๆ ที่จะทำให้เกิดพลังร่วมในการฝึกอบรม และยังรวมถึงการบริหารงานฝึกอบรมวันต่อวัน การรักษาบรรยากาศในการฝึกอบรมในลักษณะที่ทำให้เกิดแรงจูงใจแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การแสดงให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาให้ตรงจุด การนำเอาตัวบุคลากรฝึกอบรมและทรัพยากรอื่น ๆ มาใช้ประโยชน์ร่วมกัน การจัดทำระเบียน และวิเคราะห์ประสบการณ์ที่ได้เพื่อประโยชน์ในการจัดทำจุดมุ่งหมายในการแนะแนวต่อไป ความสำเร็จของการลงมือปฏิบัติวัดได้จากคำตอบของคำถามที่ว่าสิ่งต่าง ๆ เป็นไปอย่างไรบ้าง เราทำงานกันอย่างไร ทำงานตามทิศทางที่กำหนดไว้หรือไม่ ใช้งบประมาณพอไหม เราทำได้ตามหมายกำหนดการหรือไม่

เอกสารนี้ในเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การลงมือปฏิบัติเป็นการนำเอาการวางแผน และการจัดทำหมายกำหนดการฝึกอบรมไปทดสอบว่าทำได้จริงหรือไม่ นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นความสามารถของบุคลากร ซึ่งรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายว่าทำได้สำเร็จเพียงไร และยังแสดงให้เห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการ

5. การควบคุมงาน (Controlling) การควบคุมงานช่วยให้สิ่งต่าง ๆ อยู่ในทิศทางที่ต้องการ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เครื่องมือในการควบคุมที่นำมาใช้โดยทั่วไปก็คือระเบียน และรายงานผลการปฏิบัติงาน การสำรวจ การออกแบบสอบถาม การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน ปฏิกริยาโต้ตอบของผู้รับการฝึกอบรม ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในลักษณะของการพูดซุบซิบกันต่อ ๆ ไป (The Grapevine) การสังเกต การพิจารณาจากการใช้จ่ายเงินงบประมาณ การต้องปรับปรุงหมายกำหนดการ และอื่น ๆ วิธีปฏิบัติในการควบคุมงานจะต้องคอยให้การเตือนเมื่อมีการปฏิบัติที่ผิดไปจากเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ จะต้องหาสาเหตุ และแก้ไขปฏิบัติงานเสียใหม่ให้ถูกต้อง การควบคุมการฝึกอบรมโดยส่วนรวมทั้งหมด จะต้องกำหนดไว้ในนโยบายการฝึกอบรม ส่วนการควบคุมในส่วนย่อยลงมาจะกำหนดไว้เป็น "วัตถุประสงค์เฉพาะ" เท่าที่ต้องการให้มีกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

6. การประเมินผล (Evaluating) การประเมินผล เป็นการพิจารณาว่าการฝึกอบรมได้กระทำตามที่ได้กำหนดให้กระทำหรือไม่ ผลงานมีคุณค่าหรือเสียเงินเปล่า โดยดูว่าการฝึกอบรมที่จะทำให้ทุกลักษณะประสบความสำเร็จดังที่คาดเอาไว้ว่า น่าจะได้รับความสำเร็จหรือไม่ หน่วยงานฝึกอบรมเอง ก็จะถูกประเมินผลว่าทำงานได้ดีหรือไม่ทำสิ่งที่ถูกกำหนดให้ทำหรือไม่

7. **การปรับปรุงแก้ไข (Revision)** การปรับปรุงแก้ไขการฝึกอบรม จะต้องเป็นไปในลักษณะที่มีประโยชน์ จำเป็น ทันสมัย และตรงกับเป้าหมายของการฝึกอบรมที่วางไว้ ช่วยทำให้ผลผลิตขององค์การเพิ่มขึ้นและลดการบริหารงานที่ไม่ได้ผลเท่าที่ควรลง หน่วยงานฝึกอบรมจะต้องคล่องตัว มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงอยู่เสมอ จะต้องปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างและกิจกรรมให้เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงปรับปรุงแก้ไขดังกล่าว ได้มาจากประสบการณ์จากการควบคุมการปฏิบัติงานตามโครงการฝึกอบรมและจากผลที่ได้มาจากการประเมินผล ข้อสำคัญ ก็คือ การปรับปรุงแก้ไขจะต้องกระทำด้วยความรอบคอบ ต้องนำเอาการวิจัย การวางแผนการจัดองค์การ และการปฏิบัติงานมาพิจารณาประกอบกันอย่างรอบคอบที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ อย่าปรับปรุงแก้ไขสิ่งใดจนกว่าจะแน่ใจ โดยชัดแจ้งว่าจำเป็นจะต้องแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดผลดีกว่าเดิม ไม่ควรเปลี่ยนแปลงในเมื่อต้องการจะเปลี่ยนแปลงเท่านั้น โดยไม่มีเหตุผลที่สมควร

8. การรายงานผล (Reportability) โดยทั่วไปแล้วงานฝึกอบรม จะต้องมีการรายงานผลอย่างเป็นทางการขึ้นไปยังหัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แต่ผู้บริหารงานฝึกอบรมยังอาจที่จะรายงานผลการปฏิบัติงานฝึกอบรมแก่ผู้อื่นได้อีก จะเป็นใครบ้างขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การแต่ละแห่ง ตัวอย่างเช่น รายงานต่อรองประธานกรรมการบริษัท ประธานกรรมการ ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการแรงงานสัมพันธ์ และอื่นๆ สรุปว่าผู้บริหารงานฝึกอบรมจะรายงานผลการฝึกอบรมอย่างไม่เป็นทางการแก่บุคคลอย่างน้อย 2 พวก คือ หัวหน้าหน่วยงานหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือหน่วยงานช่วยที่ผู้บริหารงานฝึกอบรม หรือผู้ร่วมงานได้ทำงานร่วมด้วยในขณะใดขณะหนึ่ง เช่น ผู้ที่ช่วยในการวางแผนหรือช่วยเป็นวิทยากรให้ เป็นต้น พวกหนึ่ง ส่วนพวกที่ 2 คือ ผู้ที่เป็นนักบริหารระดับสูงที่มีความสนใจในการฝึกอบรม หรือผู้ที่ต้องการจะทราบกิจกรรมฝึกอบรมให้ทันสมัยอยู่เสมอ

9. การพร้อมที่จะรับการตรวจสอบ (Accountability) การพร้อม ที่จะรับการตรวจสอบเป็นของคู่กับความรับผิดชอบ ผู้บริหารงานฝึกอบรมจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบในทุกสิ่งที่ได้กระทำไปในขอบเขตของนโยบายพื้นฐานที่กำหนดหน้าที่งานฝึกอบรมออกมา รวมทั้งพร้อมที่จะรับการตรวจสอบผลของการกระทำทุกอย่างที่ทำไปในนามของการฝึกอบรม ทั้งการจัดทำโครงการฝึกอบรม การปฏิบัติการ และการประเมินผล การบริหารงบประมาณ การพัฒนาคณะผู้ปฏิบัติงาน การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับทุกฝ่ายในองค์การ ฯลฯ ผู้บริหารงานฝึกอบรมจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบผลทุกอย่างที่เกิดขึ้น เมื่อทราบว่าเป็นดังนี้ ผู้บริหารงานฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ จะขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและบุคคลอื่น ๆ ที่สามารถจะช่วยให้ตนเองคิดตัดสินใจ และปฏิบัติการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้เสียตั้งแต่แรก

10. การสร้างความสัมพันธ์อันดี (Relationships) การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งตัดสินว่า ผู้บริหารฝึกอบรมและคณะผู้ร่วมงานประสบความสำเร็จในการทำงานหรือไม่ ผู้บริหารงานฝึกอบรม จะต้องมีอิสระที่จะไปได้ทั่วองค์การและสร้างความสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายในองค์การให้เกิดการยอมรับว่า ผู้บริหารงานฝึกอบรม คือ ผู้ที่จะช่วยหรือผู้ที่มองเห็นความสามารถในการทำงานของเขา ถ้าผู้บริหารงานฝึกอบรม ทำตัวให้คนทั้งหลายเห็นได้ว่าเป็นคนที่มีจริยธรรม มีความสามารถและน่าชื่นชมน่าคบหา การสร้างความสัมพันธ์อันดีก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้บริหารงานฝึกอบรม จะต้องมีลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความเชื่อถือและให้ความร่วมมือด้วย

จากคุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรมข้างต้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. มีความสามารถในการกำหนด นโยบายการฝึกอบรม หรือแนวทางการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงกับเป้าหมายขององค์การ

2. มีความสามารถในการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม

3. มีความสามารถในการจัดทำแผนฝึกอบรม โดยให้สอดคล้องกับนโยบายการฝึกอบรมและความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งในแผนควรกำหนดรายละเอียด คือ

3.1 ชื่อหลักสูตร ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ รวมทั้งเข้าใจง่าย น่าสนใจ

3.2 วัตถุประสงค์ ควรกำหนดจากความจำเป็นในการฝึกอบรม รวมทั้งให้ครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตร

3.3 กลุ่มเป้าหมาย หรือ ผู้เข้าฝึกอบรม ควรกำหนดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และให้ชัดเจน ว่าเป็นพนักงานกลุ่มไหน หน่วยงานอะไร มีจำนวนเท่าไหร่ เพื่อจะได้ประสานงานในการจัดส่งผู้เข้าฝึกอบรมให้ตรงกับหลักสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 ระยะเวลา ควรกำหนดให้สอดคล้องกับเนื้อหาฝึกอบรม และเหมาะสมกับรูปแบบการฝึกอบรม

3.5 กำหนดวิทยากร โดยจัดหาและติดต่อให้มีความเหมาะสมกับหลักสูตรและองค์การนั้น ๆ ซึ่งจะต้องพิจารณาทั้งความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถในการถ่ายทอด เป็นต้น

3.6 กำหนดงบประมาณ โดยจัดสรรค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้มีความเหมาะสมคุ้มค่า

3.7 กำหนดวิธีการประเมินหลักสูตร โดยระบุในแผนว่าในแต่ละหลักสูตร จะใช้วิธีใดเป็นเกณฑ์การประเมิน

4. มีความสามารถในการบริหาร และประสานงาน การเตรียมงานด้านฝึกอบรม อาทิเช่น วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม อุปกรณ์ฝึกอบรม เอกสารฝึกอบรม อาหารเครื่องดื่ม เป็นต้น

5. มีความสามารถในการสรุปผล ประเมินผล ติดตามผลการฝึกอบรม

2.3.2 คุณลักษณะด้านการเป็นที่ปรึกษา

ด้านการเป็นที่ปรึกษา ได้มีผู้กล่าวถึง หน้าที่ด้านการเป็นที่ปรึกษาของนักจัดการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

บุญจบ ลิ้มจำเริญ (2533 : 27) กล่าวว่า หน้าที่ขององค์การฝึกอบรม ด้านการให้คำปรึกษา คือมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์ปัญหาและการแนะนำทางแก้ไขเกี่ยวกับการฝึกอบรม ศึกษาและพัฒนาการประเมินผลงาน และการบริหารงานต่าง ๆ

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต (2531 : 21) กล่าวว่า องค์การการฝึกอบรมและพัฒนามีหน้าที่เกี่ยวกับด้านการให้คำปรึกษา คือ

1. การวิเคราะห์ปัญหา
2. การแนะนำแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับ
   2.1 การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา
   2.2 การประเมินผลงาน
   2.3 การบริหารโครงการ
   2.4 การบริหารด้านพัสดุ ครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ต่าง ๆ
   2.5 การพัฒนาองค์การ
3. การกำหนดเป้าหมายของโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
4. การประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
5. การสร้างหลักสูตรโครงการฝึกอบรมและพัฒนา

เอกสารนี้เป็น... ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมคิด บางโม (2544 : 36) กล่าวว่า หน่วยงานฝึกอบรมต้องทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาขององค์การ อาจให้ปรึกษาในลักษณะ ดังนี้

1. ช่วยวิเคราะห์ปัญหาขององค์การ
2. ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในด้านการฝึกอบรม
3. ให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ

จากคุณลักษณะด้านการเป็นที่ปรึกษาข้างต้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุป ได้ดังต่อไปนี้

1. สามารถวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างตรงประเด็น และหาแนวทางการแก้ไขได้อย่างถูกวิธี
2. สามารถให้คำปรึกษา ในด้านการจัดฝึกอบรม ให้กับบุคลากรในองค์การ
3. สามารถให้คำปรึกษา แนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยภาพรวม และแผนพัฒนารายบุคคล รวมทั้งกิจกรรมพัฒนาบุคลากร

2.3.3 คุณลักษณะด้านการจัดหลักสูตร

คุณลักษณะด้านการจัดหลักสูตร ได้มีผู้กล่าวถึง บทบาทและหน้าที่ของนักจัดการฝึกอบรม ดังนี้

บุญจบ ลิ้มจำเริญ (2533 : 27) กล่าวว่า บทบาทและหน้าที่ของนักจัดการฝึกอบรม ด้านการจัดหลักสูตร หมายถึง หน้าที่ในการพิจารณาหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุระสงค์หัวข้อ เทคนิคการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และปรับปรุงหลักสูตร

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต (2531 : 21-22) กล่าวว่า องค์การฝึกอบรม และการพัฒนามีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการจัดหลักสูตร ดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การระบุภาระกิจที่เป็นปัญหา
3. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมและพัฒนา
4. การกำหนดหัวข้อวิชาและวัตถุประสงค์หัวข้อวิชา
5. การกำหนดเทคนิคการเรียน
6. การกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรมและพัฒนา
7. การจัดทำโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
8. การกำหนดงบประมาณในการฝึกอบรมและพัฒนา
9. การกำหนดผู้เข้ารับการฝึกอบรม
10. การกำหนดการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรมและพัฒนา
11. การปรับปรุงหลักสูตรสำหรับโครงการต่อไป หลังจากประเมินผลโครงการฝึกอบรมและพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้นำไปดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้ง

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539 : 23-24) กล่าวว่า วงจรหรือกระบวนการในการจัดฝึกอบรม โดยภาพรวมแล้วจะต้องประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือ

1. การมองปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการค้นหาปัญหา 2 วิธี คือ

1.1 มองชี้เฉพาะเจาะจงปัญหาที่พบเห็น หรือเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว

1.2 สำรวจเพื่อหาปัญหา คือ คาดว่าจะเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้างในอนาคต จากสภาวการณ์ปัจจุบันในขั้นนี้ คือ หาปัญหาก่อนที่จะเกิด

2. หาทางแก้ไขปัญหาซึ่งมี 2 วิธี คือ

2.1 แก้ไขโดยการปรับปรุงนโยบาย โครงสร้าง หรือวิธีอื่น ๆ

2.2 แก้ไขโดยการฝึกอบรม

3. การดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรม

3.1 ค้นหาความต้องการจำเป็นในการจัดฝึกอบรม

3.2 วางแผนการฝึกอบรมโดยการจัดโครงการฝึกอบรม

3.3 การบริหารโครงการฝึกอบรมและการอำนวยการ

3.4 ประเมินผลการฝึกอบรมและวิเคราะห์ผล

3.5 ค้นหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมใหม่

วิจิตร อาวะกุล (2537 : 78-81) กล่าวว่า ขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรม มี 3 ระยะ คือ

1. ระยะก่อนการฝึกอบรม

1.1 จัดทำหลักสูตรโครงการฝึกอบรม กำหนดการ เช่น หลักการ วัตถุประสงค์ ขอบเขตของหัวข้อวิชานั้น ๆ เพื่อขออนุมัติ และให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ รวมทั้งรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม วิทยากร จำนวนคุณสมบัติ

1.2 การรับสมัคร การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การประกาศตอบรับ/ปฏิเสธ

1.3 จัดทำหนังสือเรียนเชิญวิทยากร หนังสือแจ้งผู้เข้ารับการอบรม เชิญผู้เข้าร่วมพิธีเปิด

1.4 จัดเตรียมเอกสารการฝึกอบรม และวิชา วิชาการประกอบการฝึกอบรม อาจจัดรวบรวมทำเป็นเล่มเป็นแฟ้ม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบบประเมินผลด้านต่าง ๆ ประวัติวิทยากร

1.5 จัดเตรียมเงินที่ใช้ในระหว่างการอบรม เช่น ค่าสมนาคุณ วิทยากร ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่จำเป็น เช่น ค่าน้ำมัน เบี้ยเลี้ยง นอกเวลา ค่าอาหารฯลฯ

1.6 เตรียมสถานที่ฝึกอบรม จองห้อง อุปกรณ์ เครื่องขยายเสียง ห้องอาหาร ที่พัก กระดาน เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ แผ่นใส ปากกา โสตทัศนูปกรณ์ โต๊ะรับแขก เก้าอี้ แจกันดอกไม้ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม แฟ้มลงทะเบียน เครื่องเจาะกระดาษ เครื่องเย็บกระดาษ

1.7 การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.7.1 การจัดสถานที่ฝึกอบรม

1.7.2 โสตทัศนูปกรณ์ในการฝึกอบรม

1.7.3 รถรับส่งวิทยากร ที่จอดรถวิทยากร

1.7.4 ผู้ต้อนรับวิทยากร ห้องพัก ที่พักวิทยากร

1.7.5 การจัดอาหาร และเครื่องดื่มในพิธีและระหว่างการฝึกอบรม

1.7.6 การพิมพ์เอกสารระหว่างการฝึกอบรม

1.7.7 การจัดเตรียมประกาศนียบัตร เสนอลงนามล่วงหน้า

1.8 การทำหนังสือเชิญ และติดต่อ

1.8.1 เตรียมพิธีการเปิดการฝึกอบรม การจัดเวที ดอกไม้ ธูปเทียน

1.8.2 การทำหนังสือเชิญวิทยากร โดยขออนุญาตจากผู้บังคับบัญชา สำเนาให้วิทยากรทราบ

1.8.3 รายละเอียดของหลักสูตร

1.8.4 รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.8.5 ร่างคำกล่าวรายงานและคำกล่าวตอบในพิธีเปิด-ปิด

1.8.6 การเชิญผู้เข้าร่วมพิธีและประธาน (ส่งล่วงหน้าอย่างน้อย 1สัปดาห์)

1.8.7 โต๊ะหมู่ พระพุทธรูป ธูปเทียน พระบรมฉายาลักษณ์ ธงชาติ พานดอกไม้

1.8.8 หนังสือขอบคุณวิทยากร และฯลฯ

1.9 การจัดทำป้ายประกาศ ฯลฯ

1.9.1 การทำป้ายขนาดใหญ่ และขนาดเล็กเรื่องการฝึกอบรม ให้คนในหน่วยงานทราบ

1.9.2 ป้ายบอกทาง ป้ายบอกห้องอบรม

1.9.3 ตัวหนังสือบนฉากในพิธี

1.9.4 ป้ายชื่อวิทยากร ผู้เข้ารับการอบรม (ตั้งโต๊ะ ติดเสื้อ)

1.9.5 ป้ายลงทะเบียน รับเอกสาร ชำระเงิน ฯลฯ

1.10 การติดต่อวิทยากร

1.10.1 ควรไปพบพูดคุยชี้แจงรายละเอียด ถ้าเป็นครั้งแรก ๆ

1.10.2 การแจ้งเตือน สอบถามถึงหนังสือเชิญ ว่าได้รับทราบหรือไม่ทราบ

1.10.3 จัดเตรียมวิทยากรแทนในกรณีขัดข้อง

2. ระยะระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม

2.1 จัดเตรียมการลงทะเบียนผู้เข้ารับการอบรม แฟ้มลงชื่อการมารับการอบรมประจำวัน การต้อนรับ อำนวยความสะดวก

2.2 เอกสาร คำบรรยาย ที่จะแจกในแต่ละวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 อุปกรณ์การอบรม กระดาษบันทึก ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ

2.4 เตรียมสถานที่อบรม การจัดโต๊ะ ตรวจตรา แสงสว่าง ความเย็น เครื่องขยายเสียง เปลี่ยนป้ายชื่อวิทยากร สลับที่นั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรม กระดาน เขียนเครื่องฉายข้ามศีรษะ

2.5 การแจ้งเตือน ย้ำวิทยากรล่วงหน้า โดยทางโทรศัพท์ ถ้าไม่อยู่ขอให้โน้ตแจ้งให้ทราบ

2.6 เตรียมรถ รับ-ส่ง วิทยากร จัดสถานที่จอดรถวิทยากรให้สะดวก

2.7 เตรียมวิทยากรแทนในกรณีที่วิทยากรไม่สามารถมาได้

2.8 ตรวจสอบรถรับส่งวิทยากร

2.9 คอยต้อนรับวิทยากร นำเข้าที่รับรองห้องพักวิทยากร สอบถามความต้องการวิทยากร

2.10 จัดเงินสมนาคุณวิทยากร การแนะนำวิทยากร

2.11 ดูแลความสะดวก และความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ความบกพร่องต่างๆ

2.12 ดูแลให้เป็นไปตามกำหนดการ แจกแบบประเมินผลและรวบรวม

2.13 จัดทำกำหนดการปิดการฝึกอบรม ประกาศนียบัตร คำกล่าวปิด

2.14 การเชิญประธานปิดการอบรม และแจกประกาศนียบัตร

2.15 การเชิญวิทยากร ผู้มีเกียรติเข้าร่วมพิธีปิด

2.16 ทำหนังสือขอบคุณวิทยากร และหน่วยงานที่ช่วยเหลือ

2.17 จัดให้ผู้เข้ารับการอบรม มีกรรมการรุ่น หนังสือที่ระลึกรุ่น

2.18 เตรียมการในเรื่องพิธีทั่วไปในวันปิดการฝึกอบรม

2.19 ประเมินผลโครงการ และแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม

3. ระยะหลังจากปิดการฝึกอบรม

3.1 ทำหนังสือขอบคุณวิทยากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้นสังกัด

3.2 ทำหนังสือส่งตัวผู้เข้ารับการอบรมกลับคืนต้นสังกัด

3.3 ทำการวิเคราะห์แบบประเมินผลการฝึกอบรม

3.4 ประชุมสรุปผลการฝึกอบรม

3.5 รายงานผลการฝึกอบรมเสนอผู้บังคับบัญชา ผู้เกี่ยวข้องที่ควรทราบ

3.6 จัดการเรื่องการเงิน หลักฐาน ใบสำคัญ ให้เรียบร้อย

3.7 อำนวยความสะดวก เป็นศูนย์กลางการติดต่อ ของผู้เข้ารับการอบรม

3.8 จัดทำรายงานผลการจัดฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากคุณลักษณะด้านการจัดหลักสูตรข้างต้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ศึกษารูปแบบ แนวทางในการจัดหลักสูตร
2. มีความสามารถในการวิเคราะห์การจัดทำหลักสูตรให้ตรงกับความจำเป็นในการ

ฝึกอบรม วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ

3. มีความสามารถในการเตรียมการด้านการจัดฝึกอบรม

3.1 ก่อนการฝึกอบรม ควรติดต่อวิทยากร เพื่อยืนยันการจัดฝึกอบรม รวมทั้งการเตรียมการด้านสถานที่ อุปกรณ์ฝึกอบรม เอกสารฝึกอบรม และความพร้อมในการลงทะเบียนฝึกอบรม และจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น

3.2 ระหว่างฝึกอบรม ดำเนินการลงทะเบียนฝึกอบรม เปิด-ปิดพิธีการฝึกอบรม อำนวยความสะดวกระหว่างฝึกอบรม จัดให้มีการประเมินผลฝึกอบรม

3.3 หลังการฝึกอบรม จัดทำหนังสือขอบคุณวิทยากร สรุปผลการฝึกอบรม จัดทำรายงานฝึกอบรม รวมทั้งบันทึกประวัติผู้เข้าฝึกอบรม และติดตามผลหลังการฝึกอบรม

2.3.4 คุณลักษณะด้านการเป็นวิทยากร

คุณลักษณะด้านการเป็นวิทยากร ได้มีผู้กล่าวถึงความหมาย และบทบาทหน้าที่ ดังนี้

ธนพร เจริญชัย (2543 : 49) กล่าวว่า ความสามารถพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านการเป็นวิทยากร ประกอบด้วยความสามารถพื้นฐานย่อย 4 ข้อ ดังนี้

1. มีความรู้ทางวิชาการในเรื่องที่อบรมเป็นอย่างดี
2. มีความสามารถในการจัดทำแผนการสอน
3. มีความสามารถในการเลือกใช้เทคนิคและสื่อในการนำเสนออย่างเหมาะสม
4. ใช้หลักจิตวิทยาการศึกษาของผู้ใหญ่ เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้
5. ถ่ายทอดความรู้ได้ตรงตามเนื้อหาวิชาที่กำหนดสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม
6. ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม

ประสาน สาระทัน (2532 : 37-38) กล่าวว่า วิทยากร หรือ ผู้ให้การฝึกอบรม ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ ดังนี้

1. เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาการ ในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ เป็นอย่างดี
2. เป็นผู้มีความรอบรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป
3. เป็นผู้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์
4. เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี
5. เป็นผู้มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้
6. เป็นผู้มีศิลปในการพูด
7. เป็นผู้มีปฏิภาณฉับไวในการตัดสินปัญหาและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
8. เป็นผู้สามารถใช้อุปกรณ์การฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ประโยชน์ด้านการศึกษาเท่านั้น ไม่ว่ากรณีใดๆ จะนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า การผลิตซ้ำ หรือเผยแพร่ในรูปแบบอื่นใดไม่ได้ ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

O'Brien (1985 : 2380-A) กล่าวว่า ผลการวิจัย ผู้บริหารงานฝึกอบรม เห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรมีสมรรถนะเกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้ เทคนิคในการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ การตั้งคำถาม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอน ความรอบรู้และเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่สอน และสมรรถนะในการให้ข้อมูลป้อนกลับ

จากคุณลักษณะด้านการเป็นวิทยากร ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุป ได้ดังต่อไปนี้

1. มีความรู้ ประสบการณ์ ความชำนาญ ในเรื่องที่ทำการสอน รวมทั้งมีความรู้ทั่วไป
2. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ไปสู่ผู้เข้าฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีคุณลักษณะท่าทาง บุคลิกภาพที่ดี สามารถสร้างความศรัทธา น่านับถือ

2.3.5 คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ

คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า บุคลิกภาพ ดังต่อไปนี้

อารยา ธนประสิทธิ์พัฒนา (2544 : 13) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณสมบัติต่าง ๆ ทางสรีระ ลักษณะเฉพาะของบุคคล ทั้งพฤติกรรมภายใน ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ และพฤติกรรมภายนอก ได้แก่ การแสดงออกทางร่างกาย กริยาท่าทาง ซึ่งเป็นความพยายามของบุคคลที่จะปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม

Ewen (1984 : 2) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง กลุ่มของลักษณะนิสัย หรือคุณภาพภายในตัวบุคคล หมายถึง ภาพรวมทั้งที่เป็นทางจิตใจ อารมณ์ สังคม และด้านกายภาพ ทั้งที่สามารถสังเกตได้ และไม่สามารถสังเกตเห็นได้

Hodgetts (1992 : 94) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง กลุ่มความสัมพันธ์ที่มั่นคงของลักษณะนิสัยของบุคคล และมีแนวโน้มที่จะอธิบายพฤติกรรมของบุคคล

Zimbardo (1980 : 292) นิยามว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลต่อความหลากหลายของลักษณะรูปแบบทางพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ และไม่สามารถสังเกตเห็นได้ และมีความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต (2531 : 24-25) กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม การแต่งกาย รูปร่าง และท่าทางควรให้สะอาด สุภาพ เรียบร้อย การแต่งกายดี จะช่วยเสริมบุคลิกภาพ และเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างศรัทธาในเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมให้เกิดแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แต่แรกเห็น ต้องมีบุคลิกภาพที่คล่องแคล่ว เพียบพร้อม ทำงานอย่างเป็นระบบ มีการเตรียมการล่วงหน้าในเรื่องเกี่ยวกับคำถาม และปัญหาที่จะได้พบ ปรับตนเองได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

จากคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพข้างต้น ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุป ได้ดังต่อไปนี้

1. มีลักษณะทางกายที่ดี เช่น แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีความคล่องแคล่วว่องไว
2. มีลักษณะทางวาจาที่ดี เช่น การพูดจาสุภาพ มีเหตุผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งไม่อนุญาตให้นำไปดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. มีลักษณะทางใจที่ดี เช่น มีความเสียสละ มีความอดทน

2.3.6 คุณลักษณะด้านจรรยาบรรณ

คุณลักษณะด้านจรรยาบรรณ ได้มีผู้กล่าวถึง คุณลักษณะดังกล่าว ดังต่อไปนี้

ทวีป อภิสิทธิ์ (2536 : 13) กล่าวว่า จรรยาบรรณ 9 ประการ ของผู้ที่ทำหน้าที่ของนักฝึกอบรม มีดังนี้

1. ต้องศึกษาให้รู้จริงในสาขา และเนื้อหาวิชาที่ตนเองรับผิดชอบ การรู้จริง หมายถึง การมีความรู้อย่างลึกซึ้ง เข้าใจเหตุผลและรายละเอียด สามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจโดยง่าย

2. ต้องถ่ายทอดความรู้ ทักษะ เจตคติ ฯลฯ โดยมุ่งเน้นการเรียนรู้และประโยชน์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ

3. ต้องเคารพในคุณค่าแห่งความเป็นมนุษย์ ในตัวของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนโดยเท่าเทียมกัน

4. ต้องปฏิบัติต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเสมอหน้า ความร่ำรวย ภูมิปัญญา บารมี ตำแหน่ง ชาติตระกูล ฯลฯ ไม่ควรเป็นเหตุปัจจัยให้เกิดการเลี่ยงปฏิบัติ ละเว้นหรือให้อภิสิทธิ์แก่ผู้หนึ่งผู้ใดได้

5. ต้องมีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อ โดยสำนึกอยู่เสมอว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการเรียนรู้ได้แตกต่างกัน

6. ต้องถ่ายทอดความรู้ เจตคติ ฯลฯ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยไม่ปิดบังหรือบิดเบือนไปจากหลักวิชาหรือความเป็นจริง

7. ต้องไม่เปิดเผยความลับ อันเป็นผลสืบเนื่องจากการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น ภูมิปัญญาหรือจุดบกพร่องส่วนตัวของผู้เข้ารับอบรม

8. ต้องตรงต่อเวลา รักษาเวลาในการฝึกอบรม

9. ต้องประพฤติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีโดยเฉพาะเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เข้ารับการอบรม

จากคุณลักษณะด้านจรรยาบรรณ ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุป ได้ดังต่อไปนี้

1. ต้องเป็นผู้ที่มีความประพฤติเหมาะสม มีคุณธรรม จริยธรรม

2. ต้องเป็นผู้ที่ตั้งใจจริง และรักงานฝึกอบรม

2.4 การสนทนากลุ่ม

2.4.1 แนวคิดและความเป็นมาของการสนทนากลุ่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2541 : 139-150) กล่าวว่า การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นการวิจัยเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับจิตใจและพฤติกรรมของมนุษย์ รวมทั้งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนั้น ๆ และยังทำให้ทราบถึงปฏิกริยาของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า

คำถามในวงสนทนากลุ่ม จะเป็นคำถามที่ถามถึงความรู้สึก การตัดสินใจ การให้เหตุผล แรงจูงใจ หรือสภาวะภายในต่าง ๆ ของบุคคล ความประทับใจ ดังนี้ เป็นต้น การสนทนากลุ่ม มีลักษณะเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน อย่างกว้างขวางของผู้เข้าร่วมสนทนากันเองและกับนักวิจัย การถกประเด็นสนทนามีความเป็นอิสระในการแสดงความเห็น ตลอดจนการโต้แย้งปัญหาหรือ หัวข้อของการสนทนาถูกกำหนด โดยนักวิจัย หรือผู้สนใจทำการศึกษาในเรื่องนั้น ๆ แล้วเลือกสรรบุคคลที่คิดว่าสามารถให้คำตอบในเรื่องที่สนใจได้ตรงประเด็นที่สุดเข้าร่วมในการสนทนา

การสนทนากลุ่มมีวิวัฒนาการมาจากการนั่งสนทนากลุ่มย่อย (Small Group Discussion, Focused Interview) ของนักวิจัยกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยทั่วไป ซึ่งแต่เดิมนั้นการที่นักวิจัยจะเข้าไปนั่งคุยสนิทสนมกับกลุ่มประชากรที่ตนสนใจศึกษา ต้องใช้เวลาเป็นแรมเดือน หรือแรมปีในการใช้ชีวิตชุมชน เพื่อสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยก่อน แล้วจึงค่อยแทรกคำถามไปทีละนิดละหน่อย เมื่อสนิทสนมมากขึ้นเรื่อย ๆ ก็จะสามารถไปนั่งคุยนั่งถามที่กลุ่มไหน หรือ ณ จุดใดก็ได้ในชุมชน

จากการนั่งสนทนากลุ่มย่อยเล็ก ๆ ดังกล่าว กลุ่มนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ และนักวิจัยทางธุรกิจการตลาดก็พิจารณาว่า การที่จะรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ อันหมายถึง คำตอบที่เป็นเหตุเป็นผล การเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ อันประกอบด้วยความรู้สึกลึก ๆ บางประการที่เกี่ยวกับอารมณ์ (Emotion) หรือ กระบวนการอันซับซ้อนเกี่ยวกับการชั่งใจ (Evatuation) และการตัดสินใจ (Decision) ซึ่งสิ่งเหล่านี้การรวบรวมข้อมูลดังกล่าวนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้เวลาในการศึกษามาก เพราะต้องใช้เวลาไปกับการเข้าไปทำความรู้จักกับชุมชนและกลุ่มคนก่อน หลังจากนั้น จึงทำการซักถามและเจาะประเด็นข้อมูลซึ่งใช้เวลามาก สิ้นเปลืองงบประมาณ และบางครั้งอาจจะไม่ค้นพบคำตอบที่ต้องการเลย เพราะกลุ่มคนที่เข้าไปศึกษาในหมู่บ้านนั้นอาจจะไม่มีเลยก็ได้ ดังนั้น จึงได้คิดวิธีการรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพขึ้นมาอีกวิธีหนึ่ง ซึ่งเป็นการนำรูปแบบของการนั่งสนทนากันแบบธรรมชาติมาปรับใช้นั่นเอง เพียงแต่กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล (สมาชิกกลุ่มสนทนา) ให้มีหลักเกณฑ์ในการเลือกเข้ากลุ่มมากยิ่งขึ้น ไม่ใช่จะนั่งสนทนากับใครก็ได้ดังแต่ก่อน แต่มีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ว่าถ้าสนใจจะศึกษาเรื่องนี้ควรจะถามคนกลุ่มไหนสนทนากลุ่มกับใครจึงจะได้คำตอบ และทราบข้อเท็จจริง ได้เหตุผลเป็นคำตอบมากที่สุด

2.4.2 ความหมายของการจัดสนทนากลุ่ม

ความหมายของคำว่าการจัดสนทนากลุ่ม คือการรวบรวมข้อมูลจากการนั่งสนทนากับผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) เป็นกลุ่มซึ่งผู้ร่วมสนทนากลุ่มนี้ จะได้มาจากการเลือกสรรตามหลักเกณฑ์ที่นักวิจัยกำหนดไว้ว่า จะเป็นผู้ที่สามารถให้คำตอบตรงประเด็น และสามารถตอบวัตถุประสงค์ที่สนใจศึกษามากที่สุด

ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใด

การจัดสนทนากลุ่มแบบ Focus Group Discussion ได้วิวัฒนาการจากการนั่งสนทนากลุ่มย่อยและได้กำหนดหลักเกณฑ์ ผู้ที่จะเข้าร่วมกลุ่มนั้น จะต้องมีลักษณะคล้าย ๆ กัน ในหลาย ๆ ด้าน

นอกจากนี้ กลุ่มสนทนาจะต้องมากกว่า3-4 คน เพราะกลุ่มนักวิจัยจะทำการสนทนา เพื่อรวบรวมข้อมูลนี้ไม่ใช่กลุ่มที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ แต่เป็นการรวมกลุ่มให้เกิดขึ้น แล้วทำบรรยากาศในวงสนทนากลุ่มให้เป็นธรรมชาติ และสร้างสรรค์ให้เกิดการเสวนากันในลักษณะที่เป็นการพูดคุยกัน แสดงความคิดเห็นและการโต้แย้ง ดังนั้น ถ้าสมาชิกกลุ่มเพียง 3-4 คน ก็จะไม่เกิดการโต้แย้งหรือการแสดงความคิดเห็นเท่าที่ควรเพราะสมาชิกกลุ่มน้อยเกินไป ประกอบกับเป็นการจัดตั้งกลุ่ม นักวิจัยและสมาชิกกลุ่มยังไม่คุ้นเคยกัน การโต้แย้งหรือการเสนอแนวคิดต่าง ๆ ก็อาจจะเกิดขึ้นได้น้อย ดังนั้น กลุ่มนักคิดทางวิจัยธุรกิจการตลาด และนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ที่นำวิธีการสนทนากลุ่มย่อยมาใช้ จึงนำหลักการของนักจิตวิทยาสังคมและนักจิตวิทยาคลินิกที่ใช้ทดลองศึกษาการโต้แย้งของคนเป็นกลุ่มว่า กลุ่มคนที่มีขนาดระหว่าง 7-8 คนนี้ เป็นกลุ่มคนที่มีลักษณะการตอบโต้และโต้แย้งกันดีที่สุดเป็นขนาดกลุ่มที่ก่อให้เกิดการสนทนา ที่มีลักษณะเปิดกว้างที่จะให้ผู้ร่วมสนทนาทุกคนวิพากษ์วิจารณ์ได้ดีที่สุด เป็นกลุ่มคนกำลังเหมาะในการจุดประเด็นซักถาม

จากรูปแบบ และความหมายของการจัดสนทนากลุ่มแล้ว จะสามารถจำแนกได้ว่า ในวงสนทนากลุ่มจะมีผู้เข้าร่วมสนทนา คือ สมาชิกที่นักวิจัยเชิญเข้าร่วมสนทนาและนักวิจัย ซึ่งจะเป็นผู้ดำเนินการสนทนา เป็นผู้คอยซักถามประเด็นปัญหานั่นเอง ในที่นี้จะขอเรียกว่า พิธีกร (Moderator) ซึ่งพิธีกรนี้ จะเป็นผู้ที่คอยซักถามและจุดประเด็นการสนทนาในกลุ่มตลอดไปจนจบการสนทนาตามแนวคำถามของการจัดสนทนากลุ่มที่เตรียมไว้

2.4.3 องค์ประกอบของการจัดสนทนากลุ่ม

1. สิ่งแรกที่ต้องทำในเรื่องของการสนทนากลุ่ม คือ กำหนดเรื่องที่จะทำการศึกษา การกำหนดหัวข้อเรื่องนี้ อาจจะเกิดมาจากแนวคิด ทฤษฎี หรือเรื่องที่สนใจศึกษานั่นเอง

2. กำหนดตัวแปร หรือ ตัวบ่งชี้ที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา เพื่อนำมาสร้างเป็นแนวทางในการดำเนินการสนทนา ซึ่งการกำหนดตัวแปรนั้นก็จำแนกแยกแยะมาจากวัตถุประสงค์ของการศึกษานั่นเอง วัตถุประสงค์ต้องการทราบอะไรก็กำหนดตัวแปรออกมาแล้วนำมาสร้างเป็นแนวคำถามย่อย ๆ

3. แนวทางในการสนทนากลุ่ม ได้จากการนำตัวแปรที่กำหนดไว้ มาเรียบเรียงเป็นข้อย่อย จัดลำดับผูกเป็นเรื่องราวนำการสนทนาให้เป็นขั้นตอน และสละสลวยเป็นลำดับความคิด

4. แบบคัดเลือกผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาเป็นแนวทางในการคัดเลือกสมาชิก เพื่อเข้าร่วมในกลุ่มสนทนา ที่ถือว่าเป็นบุคคลที่สามารถให้คำตอบในการศึกษาครั้งนี้ ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษามากที่สุด

5. บุคลากรในการจัดสนทนากลุ่ม ในการจัดสนทนากลุ่มแต่ละครั้งจะประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้ คือ

5.1 พิธีกร (Moderator) เป็นผู้นำและกำกับการสนทนาของกลุ่มให้เป็นไปตามแนวทาง

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์ ห้ามคัดลอกเพื่อนำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ หรือจำหน่ายในรูปแบบใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของหัวข้อการศึกษา ให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนละเอียดที่สุดในเวลาที่กำหนด พิธีกรจะต้องเป็นผู้รู้จักปัญหา รู้จักทฤษฎี และรู้จักวิธีการควบคุมปัญหา ควบคุมการสนทนาแบบกลุ่มเป็นอย่างดี พิธีกรจะต้องชักจูงให้สมาชิกกลุ่มอธิบายความรู้สึก ในประเด็นที่ซักถามนั้นออกมาให้ได้ว่า มีความคิดเห็นหรือ มีทัศนคติอย่างไร พิธีกรจะต้องรู้จักนำทฤษฎีหรือความสนใจมาตั้งเป็นสมมติฐานตลอดเวลา และจะต้องทดสอบสมมติฐานเล็กๆ เหล่านั้น พิธีกรที่ดีจะต้องมีความชำนาญในการตั้งสมมติฐานเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ปรากฏขึ้นในวงสนทนา การตั้งสมมติฐานย่อย ๆ เหล่านี้ จะช่วยให้ผู้ดำเนินการสนทนาสามารถสร้างคำถามได้อย่างเหมาะสม และตรงกับจุดมุ่งหมาย

5.2 ผู้จดบันทึกคำสนทนา เป็นผู้ที่คอยจดบันทึกคำสนทนา จะทำหน้าที่จดทุกคำพูดที่จะจดทันตลอดจนการจดอากัปกริยาท่าทางของสมาชิกผู้เข้าร่วมกลุ่มด้วย ข้อบันทึกของผู้จดบันทึกจะสามารถอ่านสรุปเป็นข้อสรุปของการสนทนากลุ่มในแต่ละครั้งได้ แล้วก็สามารถนำไปประกอบการถอดเทปข้อมูลได้ เพื่อที่จะทำให้ทราบว่าเสียงที่ตอบคำถาม เป็นเสียงใครบ้างที่ตอบ นอกจากจะช่วยจดบันทึกแล้วยังมีหน้าที่บอกพิธีกรในกรณีที่พิธีกรลืมคำถาม และสิ่งสำคัญอีกประเด็นหนึ่งคือ ผู้จดบันทึกคำสนทนา เมื่อเริ่มการสนทนา จะต้องเขียนผังการนั่งสนทนากลุ่มให้พิธีกร เพราะจะช่วยให้พิธีกรทราบว่าในกลุ่มมีใครบ้าง ชื่ออะไร และอีกหนึ่งแผ่นก็เขียนให้ตนเอง จะได้ทราบว่าใครนั่งตรงไหน จะช่วยให้จดบันทึกง่ายขึ้น

5.3 เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป มีหน้าที่คือ คอยบริการน้ำดื่ม ขนม เปลี่ยนเทป บันทึกเทปตลอดจนการคอยกันไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องในวงสนทนาเข้าไปเสนอความคิดเห็นในกลุ่ม

6. อุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูล ในการจัดสนทนากลุ่ม อุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูลคือ เทปบันทึกเสียง เพราะในวงการสนทนานั้น ตลอดการดำเนินกลุ่มสนทนาจะมีการถกประเด็นปัญหาการโต้แย้ง ดังนั้น จึงต้องบันทึกเสียงเอาไว้เพราะคำตอบที่เป็นกระแสโต้แย้งหรือการถกประเด็นกันด้วยเหตุผล สิ่งนี้แหละเป็นหัวใจสำคัญของการสนทนากลุ่ม ในการจัดสนทนากลุ่มจะใช้เทปบันทึกเสียง 2 เครื่อง บันทึกข้อมูลเหลื่อมล้ำกันประมาณ 5 นาที เพื่อจะได้บันทึกข้อมูลส่วนที่เสียไปในระหว่างการเปลี่ยนเทป และเป็นประโยชน์สำหรับป้องกันการบันทึกข้อมูล นอกจากนี้กรณีมีผู้ร่วมวิจัยหลายคน นอกจากบันทึกเทปข้อมูลแล้ว ก็จะต้องมีสมุดจดบันทึกข้อมูลด้วยสำหรับผู้จดบันทึกคำสนทนา นอกจากนี้ก็มีอุปกรณ์สนามอื่นๆ อีก เช่น ถ่านไฟฉาย เทปเปล่า ดินสอ ปากกา ยางลบฯลฯ

7. อุปกรณ์เสริมการสนทนากลุ่ม เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยให้วงการสนทนาดำเนินไปด้วยบรรยากาศราบรื่น และดูเป็นธรรมชาติ อุปกรณ์ที่จะช่วยเสริมการสนทนากลุ่มให้ดูเป็นธรรมชาติได้แก่ น้ำดื่ม ขนม ของขบเคี้ยวเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือ อาจจะเป็นรูปภาพ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะช่วยให้สมาชิกกลุ่มได้เข้าใจเรื่องหรือประเด็นที่เราสนใจจะถามมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. สถานที่ที่จะจัดสนทนากลุ่ม ควรมีการกำหนดให้แน่นอน ศึกษาที่ไหนก็จัดกลุ่มที่นั่นให้สะดวกแก่สมาชิกกลุ่มที่สุดให้เงียบ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ผู้เข้าร่วมกลุ่มทุกคนรู้จักกันดี เป็นต้น

9. ของกำนัล ของที่ระลึก มอบไว้ก่อนจากกันให้ไว้แก่สมาชิกกลุ่มที่ได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งของเขามาร่วมวงสนทนากับเรา มิใช่เป็นค่าจ้าง แต่มอบให้รำลึกถึงกันว่าเราเคยมานั่งถกประเด็นปัญหาด้วยกันเมื่อโอกาสหนึ่ง

10. ระยะเวลาของการดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม พิธีกรควรจะใช้เวลาในการสนทนาไม่เกิน 2 ชั่วโมง 15 นาที นับแต่เริ่มคำถามแรก เมื่อรวมระยะเวลาตั้งแต่ต้อนรับสมาชิกกลุ่มจนจบการสนทนากลุ่มประมาณ 2 ชั่วโมงกับ 30 นาที

2.4.4 ประเภทของการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อใช้ศึกษาในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

1. ใช้เพื่อสร้างให้เกิดสมมติฐานใหม่ ๆ

2. ใช้เพื่อสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติของประชากรต่อปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นที่สนใจจะศึกษา

3. ใช้ในการทดสอบแนวความคิดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาใหม่

4. ใช้ในการประเมินผลการวิจัยธุรกิจ

5. ใช้ในการทดสอบแบบสอบถาม และเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

6. ใช้เพื่อเป็นการค้นหาคำตอบที่ยังคลุมเครือ หรือไม่แน่ชัดในการวิจัยเชิงปริมาณ นำคำตอบจากการสนทนากลุ่มไปอธิบายเสริม

7. ใช้ประโยชน์ในการทำ Pilot Study ศึกษาบางเรื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการทำ Case Study ต่อไป

2.4.5 ข้อดีของการจัดสนทนากลุ่ม

1. เป็นการนั่งสนทนาระหว่างนักวิจัยกับผู้รู้ให้ข้อมูลหลาย ๆ คนที่เป็นกลุ่ม ดังนั้นจึงก่อให้เกิดการเสวนากันในเรื่องที่สนใจไม่มีการปิดบัง

2. การสนทนากลุ่ม จะเป็นการสร้างบรรยากาศเสวนาให้เป็นกันเองระหว่างผู้นำการสนทนากับสมาชิกกลุ่มสนทนาหลาย ๆ คนพร้อมกัน

3. การใช้วิธีการสนทนากลุ่ม จะช่วยให้ได้ข้อมูลละเอียดและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษายิ่งขึ้น

4. คำตอบจากการสนทนากลุ่ม ใช้ประโยชน์เสริมในการอธิบายข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ หรือใช้ก่อนการสำรวจข้อมูลเชิงปริมาณ คือ นำไปใช้เป็นการหาคำตอบมาเป็นแนวทางร่างแบบสอบถาม หรือเจาะข้อมูลเป็นแนวทางในการสำรวจข้อมูลใหญ่ต่อไป

5. ประหยัดเวลา และงบประมาณ

6. ทำให้ได้รายละเอียดลึกซึ้ง สามารถตอบคำถามประเภททำไม และอย่างไร ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถตอบได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. การสนทนากลุ่ม จะช่วยบ่งชี้อิทธิพลของวัฒนธรรม และคุณค่าต่าง ๆ ของสังคมนั้นได้

8. สภาพของการสนทนากลุ่มช่วยเร้าให้เกิดข้อมูลที่เป็นจริงและครบถ้วน

2.4.6 ข้อจำกัดของการสนทนากลุ่ม

1. ถ้าวัตถุประสงค์ของการวิจัยไม่ชัดเจน ก็ยากต่อการกำหนดตัวแปรและสร้างแนวคำถาม

2. การสร้างแนวคำถาม จะต้องเรียบเรียงแนวคำถามให้ดีไม่วกวน เพราะถ้าวางรูปแนวคำถามไม่ราบรื่น จะทำให้การถามวกวน

3. การคัดเลือกสมาชิกผู้เข้าร่วมสนทนา จะต้องได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ โดยต้องมีลักษณะต่าง ๆ ที่เหมือนกัน

4. คำตอบในวงสนทนาบางคำตอบอาจจะไม่ได้จากการสนทนากลุ่ม เพราะผู้เข้าวงสนทนา คิดว่าสิ่งที่จะตอบไปนั้น นักวิจัยรู้เอง

5. คำตอบในบางประเด็นคำถามที่สมาชิกกลุ่มคิดว่าเป็นเรื่องธรรมดา ลืมหยิบมายกตอบ ทำให้นักวิจัยไม่ได้คำตอบในคำถามประเด็นดังกล่าว

6. ถ้าพิธีกรไม่ได้รับการฝึกฝน ก็จะทำให้วงสนทนาดำเนินไปได้ไม่ราบรื่น

7. การสนทนากลุ่มทำได้เพียงบางเรื่องเท่านั้น

8. เทปบันทึกข้อมูลถ้าไม่พร้อม จะทำให้เสียข้อมูลไปเลย

2.4.7 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลแบบจัดสนทนากลุ่ม ข้อมูลของการสนทนาจะถูกบันทึกไว้เทปบันทึกเสียง และในแบบจดบันทึกคำสนทนาของผู้จดบันทึกข้อมูลที่อยู่ในเทป จะถูกถอดออกมาเป็นบทคำสนทนา โดยละเอียดทุกคำพูดทุกบททุกตอนเหตุผลที่ถอดละเอียดทุกคำพูด เพราะถือว่าจุดประเด็นสำคัญของคำตอบในการวิเคราะห์ โดยตีความในรูปของ Content Analysis หรือวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

บุญจบ ลิ้มจำเริญ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง บทบาทของสำนักฝึกอบรมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการพัฒนากำลังคนภาครัฐ : ทัศนคติและความคาดหวัง

เอกสารนี้ใช้เอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิจัย พบว่า

บทบาทของสำนักฝึกอบรมในการพัฒนากำลังคนภาครัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ได้รับการยอมรับจากผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นด้านของหลักสูตรและเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมการบริหารโครงการ เทคนิคและวิธีการในการฝึกอบรม วิทยากร ระยะเวลาในการฝึกอบรม และสถานภาพการดำเนินงานโดยทั่วไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ในด้านของระดับการศึกษา สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงาน ประเภทของหน่วยงานและหลักสูตรของการอบรมต่อความสัมพันธ์กับทัศนคติและความคาดหวังต่อบทบาทของสำนักฝึกอบรมนั้น พบว่าเกือบทั้งหมดไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและความคาดหวัง ต่อบทบาทของสำนักฝึกอบรม ยกเว้นในเรื่องของอายุงานซึ่งก็มีเพียงบางประเด็นเท่านั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

ในด้านของการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ของสำนึกฝึกอบรม ระดับทัศนคติและความคาดหวังต่อบทบาทของสำนักฝึกอบรมมีความแตกต่างกันในบางด้านเท่านั้น ซึ่งได้แก่ ในด้านของวิทยากร ระยะเวลาในการฝึกอบรม และสถานภาพการดำเนินงานทั่วไป ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่กำหนดไว้

ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ น่าจะเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุง และพัฒนาบทบาทของสำนักฝึกอบรมให้กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านของหลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งมีความคิดเห็นกันมากเกี่ยวกับความต่อเนื่องของหลักสูตรการฝึกอบรม และการติดตามประเมินผลผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม รวมทั้งการเผยแพร่วิทยาการด้านการฝึกอบรม และการบริหารให้แพร่หลายยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้บทบาทของสำนักฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต และได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง อันจะเป็นประโยชน์และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

ธนพร เจริญชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสามารถพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ผลการวิจัย พบว่า

หัวหน้าหน่วยงานฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นของทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน การเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงานฝึกอบรมตามตัวแปรที่ศึกษาพบว่า หัวหน้าหน่วยงานฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านฝึกอบรมตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเชิงบวกมากกว่าหัวหน้าหน่วยงานฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 11 ปี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของหัวหน้าหน่วยงานฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมให้มีความสามารถพื้นฐานตามที่กำหนดไว้ รวมทั้งเป็นแนวทางในทางกำหนดคุณสมบัติด้านความสามารถพื้นฐานสำหรับคัดเลือกบุคลากรที่จะมาเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่อไป

ชลันดา พันธุ์พานิช (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการเรียนการสอนของคณาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความรู้พื้นฐานเพื่อการสอนที่อาจารย์ผู้สอนนำไปใช้มากคือ การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และความรู้พื้นฐานที่มีความต้องการฝึกอบรมมาก คือ ความรู้ด้านการพัฒนาของเทคโนโลยีทางการศึกษา และการสร้างแรงจูงใจ

2. วิธีการสอนที่มีการนำไปใช้มาก คือ การสอนแบบบรรยาย และการสอนแบบศึกษาเฉพาะกรณี ส่วนวิธีการสอนที่อาจารย์ผู้สอนต้องการฝึกอบรมมาก คือ การสอนแบบแก้ปัญหา และปัญหาด้านการใช้ทักษะการสอนที่มี คือ ทักษะการเร้าความสนใจ และทักษะการกระตุ้นให้คิด และยังขาดการฝึกอบรมในเรื่องเทคนิคการสอนแบบใหม่ ๆ

3. สื่อการสอนที่อาจารย์ผู้สอนนำไปใช้มากที่สุด คือ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ และเครื่องฉายสไลด์ อาจารย์ผู้สอนมีความต้องการฝึกอบรมในเรื่องการผลิตบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน และการใช้คอมพิวเตอร์ในระบบบริหาร และปัญหาที่พบ คือ การฝึกอบรมในเรื่องคอมพิวเตอร์ นั้นมีน้อย

4. อาจารย์ผู้สอนมีความต้องการฝึกอบรมในเรื่อง การวัดและประเมินผลภาคปฏิบัติ ส่วนปัญหาที่พบ คือ อาจารย์ผู้สอนยังมีความเข้าใจในเรื่องการวัดและประเมินผลไม่ดีพอ การฝึกอบรมด้านการวัดและประเมินผลให้อาจารย์ใหม่ไม่ได้จัดทำทุกปี ทำให้อาจารย์บางท่านขาดความรู้เรื่องนี้

พรเทพ ฉันทนาวี (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ความคาดหวังในบทบาทนักฝึกอบรม : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ในเครือ เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น

ผลการวิจัย พบว่า

ความคาดหวัง ในบทบาทนักฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทในเครือ เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอร์ชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อความคาดหวังในบทบาทนักฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการผ่านการฝึกอบรมของหลักสูตรต่าง ๆ มีผลต่อความคาดหวังในบทบาทนักฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในนักยุทธศาสตร์ นักวิเคราะห์งาน ผู้วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม นักออกแบบโครงการ นักทฤษฎี ผู้จัดการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ ผู้สอน ผู้อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่ม ที่ปรึกษาการพัฒนารายบุคคล ผู้บริหารโครงการและนักประเมินผลอยู่ในระดับสูง ส่วนบทบาทผู้เขียนแผนการสอนและผู้ถ่ายโอนความรู้ ถูกคาดหวังในระดับปานกลาง และบทบาทด้านนักการตลาดได้รับการคาดหวังในระดับต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมประเภทของหลักสูตรแตกต่างกัน พบว่า มีความคาดหวังในบทบาทของนักฝึกอบรมแตกต่างกันในบทบาท นักการตลาด นักวิเคราะห์งาน ผู้วิเคราะห์ความ

ต้องการฝึกอบรม นักออกแบบโครงการ นักทฤษฎี ผู้จัดการฝึกอบรมและพัฒนา ผู้เขียนแผนการสอน ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อผู้สอน ผู้อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่ม ผู้ถ่ายโอนความรู้ ผู้บริหารโครงการ และนักประเมินผล ส่วนบทบาทของนักยุทธศาสตร์ และที่ปรึกษาการพัฒนารายบุคคล ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประสาน สาระทัน (2532 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมผู้บริหารการศึกษา ตามทัศนะของผู้เข้ารับการอบรม : โครงการฝึกอบรม เตรียมเข้าสู่ตำแหน่งครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา ศูนย์ฝึกอบรมประจำเขตการศึกษา 8

ผลการวิจัย พบว่า

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทราบประสิทธิภาพในการฝึกอบรมผู้บริหารการศึกษา ของศูนย์ฝึกอบรมประจำเขตการศึกษา 8 คือ

1. ด้านหลักสูตรและการจัดเนื้อหาวิชา การฝึกอบรมที่อยู่ในเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพมาก คือจัดเนื้อหาวิชาสอดคล้องกับงานในตำแหน่งหน้าที่ครูใหญ่ ช่วยเสริมสร้างความรู้พื้นฐานทางทักษะการบริหารแก่ผู้เข้ารับการอบรม เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีประสบการณ์ทางการบริหาร รู้เทคนิคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และเกิดเจตคติที่ดี เกิดแนวคิดในการพัฒนางานในหน้าที่ และพัฒนาบุคลิกภาพของผู้เข้ารับการอบรม

2. ด้านบริหารงานและการให้บริการฝึกอบรม การฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์ที่มีประสิทธิภาพมาก คือ ในด้านการจัดปฐมนิเทศ ชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้อบรม การแจ้งให้รู้ตัวล่วงหน้าก่อนเข้าอบรม การจัดเอกสารประกอบ การบริการอาหารเครื่องดื่ม การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับที่พัก การจัดวิทยากรประจำกลุ่มและการจัดวิทยากรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับวิชา

3. ด้านวิธีการฝึกอบรม การฝึกอบรมที่มีเกณฑ์มีเกณฑ์ประสิทธิภาพมาก คือ ใช้วิธีการฝึกอบรม โดยการฝึกปฏิบัติ การใช้กรณีศึกษา วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาในหลักสูตร การเชิญวิทยากรที่มีประสบการณ์เฉพาะเรื่อง เปิดโอกาสให้ผู้อบรมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสามารถวิเคราะห์วิจารณ์แสดงความคิดเห็น จัดกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มย่อยได้เรียนรู้ด้วยตนเอง มีการใช้สื่อที่เหมาะสมและใช้เทคนิควิธีการใหม่ ๆ ในการฝึกอบรม

4. ด้านวิทยากรฝึกอบรม พบว่า วิทยากรมีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ที่ดี คือ มีความรู้ และมีประสบการณ์ในวิชาที่ให้การฝึกอบรม มีความรู้ได้กว้างขวางและทันต่อเหตุการณ์ เสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีเทคนิคและวิธีการถ่ายทอดและเปิดโอกาสให้ผู้อบรมแสดงความรู้และความคิดเห็น

5. ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า พฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจัดอยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพที่ดีทุกด้าน คือ ปฏิบัติงานตามที่วิทยากรมอบหมาย ตั้งใจเข้ารับการฝึกอบรม มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ สนใจเข้าร่วมกิจกรรม มีความขยันหมั่นเพียร เคารพสิทธิและหน้าที่ซึ่งกันและกัน แบ่งงานกันรับผิดชอบในกลุ่ม ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตรงต่อเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยสม่ำเสมอ มีวินัยต่อตนเองและมีความรับผิดชอบ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและรู้จักเสียสละเพื่อส่วนรวม

การศึกษาเปรียบเทียบทัศนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมรุ่นที่ 1, 2 และ3 ปีงบประมาณ 2530 ที่มีต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของศูนย์ฝึกอบรม พบว่า

1. ด้านหลักสูตรและการจัดเนื้อหาวิชา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสามรุ่นเห็นว่า ศูนย์ฝึกอบรมจัดหลักสูตรและเนื้อหาวิชาในเกณฑ์ประสิทธิภาพที่ดี โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของทั้งสามรุ่นมีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านการบริหารงานและการให้บริการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 เห็นว่าศูนย์ฝึกอบรมจัดบริหารงาน และให้บริการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพปานกลาง ส่วนรุ่นที่ 3 เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพที่ดี โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นทั้ง 3 รุ่นมีทัศนะแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านวิธีการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสามรุ่น เห็นว่าศูนย์ฝึกอบรมมีวิธีการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพที่ดี โดยค่าเฉลี่ยความคิดเห็นทั้งสามรุ่นมีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ด้านวิทยากรฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสามรุ่น เห็นว่าวิทยากรศูนย์ฝึกอบรมมีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในรุ่นที่ 1 และ รุ่นที่ 2 มีทัศนะแตกต่างกับรุ่นที่ 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมในรุ่นที่ 1 กับรุ่นที่ 2 มีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสามรุ่น เห็นว่าพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์ประสิทธิภาพที่ดี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในรุ่นที่ 1 กับรุ่นที่ 3 มีทัศนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้เข้ารับการอบรมรุ่นที่ 1 กับรุ่นที่ 2 มีทัศนะแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรมในรุ่นที่ 2 กับรุ่นที่ 3 มีทัศนะแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของผู้เข้ารับการอบรม เห็นว่าการจัดหลักสูตรและเนื้อหาวิชากับเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม บางวิชายังไม่เหมาะสม และควรเน้นการปฏิบัติให้มากกว่าทฤษฎี ด้านการบริหารงานและการให้บริการฝึกอบรม ผู้อบรมเสนอแนะให้จัดบริการด้านเอกสาร สำหรับการค้นคว้าให้มากขึ้น ด้านวิธีการจัดฝึกอบรม ผู้อบรมเสนอแนะให้มีการฝึกปฏิบัติให้มากและควรตัดเวลาการฝึกอบรมในภาคกลางคืน ด้านวิทยากรฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่า วิทยากรบางคนยังขาดวิธีการถ่ายทอดความรู้ ใช้ทฤษฎีมากเกินไปและใช้อารมณ์ระหว่างฝึกอบรม ส่วนด้านผู้เข้ารับการอบรมมีความเห็นเกี่ยวกับตนเองว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความตั้งใจ และรับผิดชอบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วรรณวิมล คงภิบาล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัย พบว่า

พนักงานที่มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมดีจะมีขวัญในการทำงานดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0001 ปัจจัยส่วนบุคคลจะแตกต่างเฉพาะในองค์ประกอบย่อย ดังนี้ พนักงานอายุน้อยมีทัศนคติต่อวิทยากรผู้บรรยายดีกว่าพนักงานอายุมาก เพราะพนักงานอายุมากมีประสบการณ์ในการทำงานดีอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องให้วิทยากรสอนงาน พนักงานที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง มีทัศนคติต่อวิทยากรผู้บรรยาย การกำหนดคุณสมบัติผู้เข้าอบรมและขวัญเกี่ยวกับคุณค่าของงานดีกว่าพนักงานที่เข้าอบรมเพียงครั้งเดียว พนักงานอายุน้อย และพนักงานอายุงานน้อยมีทัศนคติต่อการจัดเตรียมเอกสาร สื่อ โสตดีกว่าพนักงานอายุมาก และพนักงานอายุงานมาก แต่พนักงานอายุมาก และอายุงานมากมีขวัญเกี่ยวกับคุณค่าของงานดีกว่าพนักงานอายุน้อย และอายุงานน้อย พนักงานการศึกษาน้อยมีทัศนคติต่อการกำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์ และมีขวัญเกี่ยวกับคุณค่าของงาน สภาพการทำงานและค่าจ้างหรือค่าแรงงานดีกว่าพนักงานการศึกษาสูง พนักงานชายมีทัศนคติต่อการกำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์และมีขวัญเกี่ยวกับโอกาสที่จะก้าวหน้า การนิเทศงาน องค์การ หรือบริษัทและการจัดการดีกว่าพนักงานหญิง หัวหน้างานมีทัศนคติต่อผู้จัดการโครงการฝึกอบรม และมีขวัญเกี่ยวกับคุณค่าของงาน โอกาสที่จะก้าวหน้าและความปลอดภัยดีกว่าพนักงานทั่วไป

สุมาลี คงสว่าง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการฝึกอบรมจริยธรรมที่เหมาะสมกับบุคลากร มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลการวิจัย พบว่า

1. ด้านนโยบาย ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากที่สุดและมีค่าความสอดคล้องสูงมากมีจำนวน 5 ข้อ ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากที่สุด และมีค่าความสอดคล้องสูงมีจำนวน 7 ข้อ และประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมาก และมีค่าความสอดคล้องสูงมีจำนวน2ข้อ

2. ด้านวัตถุประสงค์ ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากที่สุด และมีค่าความสอดคล้องสูงมาก มีจำนวน 2 ข้อ ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากที่สุด และมีค่าความสอดคล้องสูง มีจำนวน 9 ข้อ และประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมาก และมีค่าความสอดคล้องสูงมีจำนวน 1 ข้อ

3. ด้านการจัดองค์การและบุคลากร ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากที่สุด และมีค่าความสอดคล้องสูงมากมีจำนวน 2 ข้อ ประเด็นคำถามที่มีความเหมาะสมมากที่สุด และมีค่าความสอดคล้องสูงมีจำนวน 18 ข้อ ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมาก และมีค่าความสอดคล้องสูงมาก มีจำนวน 8 ข้อ ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากและมีค่าความสอดคล้องสูงมีจำนวน 29 ข้อ และประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากและมีค่าความสอดคล้องน้อยมีจำนวน 6 ข้อ

4. ด้านการดำเนินการ ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากที่สุด และมีค่าความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอดคล้องสูงมากมีจำนวน 1 ข้อ ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากที่สุด และมีค่าความสอดคล้องสูงมากมีจำนวน 6 ข้อ ประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมากที่สุด และมีค่าความสอดคล้องสูงมีจำนวน 5 ข้อ และประเด็นคำถามที่มีค่าความเหมาะสมมาก และมีค่าความสอดคล้องสูง มีจำนวน 14 ข้อ

กานต์ อัมพานนท์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมบุคลากร ในอุตสาหกรรมการผลิตและบริการของสถานประกอบการ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

ผลการวิจัย พบว่า

อุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมการบริการนั้น ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้กำหนดนโยบาย และผู้จัดการฝ่ายบุคคลจะเป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม จะพิจารณาจากเป้าหมายภายในองค์การ โดยการประชุม และประโยชน์จากการประเมินผลจะนำไปใช้ในการปรับปรุงการวางแผนการฝึกอบรมในครั้งต่อไป ส่วนการติดตามผลจะกำหนดวิธีการให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ติดตามผลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผอบเธียร วงศ์ภักดี (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในธนาคารพาณิชย์ไทย

ผลการวิจัย พบว่า

1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เมื่อเจ้าหน้าที่ประเมินตนเองพบว่า ปัจจัยทางจิตสามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้สูงกว่ากลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและลักษณะทางชีวสังคมโดยทำนายได้ 15.3 % เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ 41.2 %

2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เมื่อให้หัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงานพบว่า ลักษณะทางชีวสังคม (10.3 %) และ คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (5.9 %) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงาน ได้ 16.4 %

3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เมื่อเจ้าหน้าที่ประเมินเองพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมสูง มีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ มีทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เมื่อหัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมสูง มีการ

ปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ มีทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมต่ำ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ

5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เมื่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินตนเอง พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ระยะเวลาในการทำงานมาก มีรายได้สูงมีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ระยะเวลาในการทำงานน้อย มีรายได้ต่ำ และพบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เมื่อหัวหน้าประเมินผล พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อารยา ธนประสิทธิ์พัฒนา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ กับความพึงพอใจในงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมี

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ในระดับปานกลาง

2. พนักงานส่วนใหญ่ มีบุคลิกภาพแบบแสดงออก - เก็บตัว (Scales E) อยู่ในเกณฑ์แสดงออกและมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว - มั่นคงในสภาวะอารมณ์ (Scales N) อยู่ในเกณฑ์อารมณ์มั่นคง

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน และรายได้/ค่าตอบแทนต่างกัน มีบุคลิกภาพแบบแสดงออก - เก็บตัวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ พนักงานที่มีอายุ อายุงาน และรายได้ / ค่าตอบแทนต่างกัน มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-มั่นคง ในสภาวะอารมณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีตำแหน่งงาน และรายได้/ค่าตอบแทน ต่างกันมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ

4. พบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว-มั่นคง ในสภาวะอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Silong (1987 : 41) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ลักษณะพิเศษทางวิชาชีพ ของนักฝึกอบรมในคาบสมุทรอินโดจีน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษา พบว่า

บทบาทและงานฝึกอบรมของนักฝึกอบรมที่สำคัญเรียงตามลำดับ 10 บทบาท ได้แก่

บทบาทของผู้จัดการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ ผู้บริหารโครงการ นักประเมินผล นักออกแบบโครงการ ผู้สอน ผู้วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม นักวิเคราะห์งาน ผู้อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มและที่ปรึกษาการพัฒนารายบุคคล โดยเพศชายให้ความสำคัญต่อบทบาทของนักฝึกอบรมสูงสุด 5 อันดับ คือ ผู้วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม ผู้จัดการฝึกอบรม ผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ และนักประเมินผลและเพศหญิง ให้ความสำคัญต่อบาทบาทของนักฝึกอบรมสูงสุด 5 อันดับ คือผู้บริหารโครงการ ผู้วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม ผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อและนักประเมินผล และเมื่อเปรียบเทียบด้านอายุ พบว่าบทบาทและงานของนักจัดการฝึกอบรมที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี พบว่าบทบาทของผู้สอน ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ ผู้จัดการฝึกอบรมและพัฒนา ผู้วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมและนักประเมินผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุมากกว่า 30 ปี ให้ความสำคัญต่อบทบาทของผู้จัดการฝึกอบรมและพัฒนา ผู้สอน ผู้วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม นักประเมินผล และผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

O'Brien (1985 : 2380-A) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ สมรรถนะในด้านการสอนของผู้สอนตามความเห็นของผู้บริหารงานฝึกอบรม

ผลการวิจัย พบว่า

ผู้บริหารงานฝึกอบรม เห็นว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรมีสมรรถนะในเรื่องสำคัญเรียงลำดับ 7 ประการ คือ สมรรถนะเกี่ยวกับความเข้าใจในหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การถ่ายทอดความรู้ เทคนิคในการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ การตั้งคำถาม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการสอน ความรอบรู้ และเชี่ยวชาญในเนื้อหาวิชาที่สอนและสมรรถะในการให้ข้อมูลป้อนกลับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 300 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 169 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ที่ได้มีการปรับปรุงจากแบบสอบถามปลายเปิดมาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยมีกรอบความคิดครอบคลุมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านบริหารงานฝึกอบรม ด้านการให้คำแนะนำและการประสานงาน ด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร ด้านการจัดการฝึกอบรม ด้านการเป็นผู้นำ และด้านกิจนิสัย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ที่ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความคิดเห็นของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 64 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม จำนวน 9 ข้อ
2. คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำ และการประสานงาน จำนวน 5 ข้อ
3. คุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร จำนวน 5 ข้อ
4. คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม จำนวน 22 ข้อ
5. คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ จำนวน 17 ข้อ
6. คุณลักษณะด้านกิจนิสัย จำนวน 6 ข้อ

การกำหนดระดับความคิดเห็น มีดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ มาก

3 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ น้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายเปิด โดยเป็นการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับในคุณลักษณะแต่ละด้าน

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นจัดทำแบบสอบถาม แบบปลายเปิด โดยมีรายละเอียด คือ

1.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา และงานวิจัย ที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม

1.2 กำหนดขอบข่ายของการวิจัยครั้งนี้ ตามแนวคิดของ บุญจบ ลิ้มจำเริญ, ผอบเธียร วงศ์ภักดี, ธนพร เจริญชัย, สมคิด บางโม และฐีระ ประวาลพฤกษ์

1.3 ดำเนินการร่างแบบสอบถามการวิจัย ตามที่ได้ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องดังกล่าว โดยให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ศึกษา

1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุง ก่อนนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาต่อไป โดยคุณลักษณะในขั้นตอนที่ 1 คือ ด้านบริหารงานฝึกอบรม ด้านการเป็นที่ปรึกษา ด้านการจัดหลักสูตร ด้านการเป็นวิทยากร ด้านบุคลิกภาพ และด้านจรรยาบรรณ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ขั้นจัดทำแบบสอบถามแบบปลายเปิด มาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

2.1 นำแบบสอบถาม จากข้อ 1 (แบบปลายเปิดอย่างเดียว) ไปปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุง

2.2 นำข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามร่วมกับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามจากปลายเปิด มาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด โดยคุณลักษณะในขั้นตอนที่ 2 จะเหมือนกับขั้นตอนที่ 1

3. ขั้นจัดทำแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

3.1 นำแบบสอบถามจากข้อ 2 (แบบปลายปิดและปลายเปิด) ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาในช่วงของการจัดสนทนากลุ่ม โดยมีรายละเอียด คือ

<u>การสนทนากลุ่ม</u> มีขั้นตอน ดังนี้

1. วางแผนและกำหนดโครงสร้างการสนทนากลุ่มโดยมีรายละเอียด คือ

1.1 นำเรื่องที่ทำการศึกษา คือ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด มาเป็นหัวข้อของการสนทนาครั้งนี้ พร้อมกับจัดเตรียมเอกสารประกอบ

1.2 กำหนดแนวทางในการสนทนา โดยยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด มาเป็นกรอบของการสนทนา

1.3 สร้างคำถามในการสนทนา โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษา คือ คุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบริหารงานฝึกอบรม ด้านการเป็นที่ปรึกษา ด้านการจัดหลักสูตร ด้านการเป็นวิทยากร ด้านบุคลิกภาพ และด้านจรรยาบรรณ ซึ่งคำถามแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1.3.1 คำถามเริ่มต้น เป็นคำถามเสริม เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างผู้เข้าร่วมสนทนา

1.3.2 คำถามหลักของการศึกษา เป็นคำถามที่เกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม ทั้ง 6 ด้าน

1.3.3 คำถามจบ เป็นคำถามเสริม อีกครั้ง เพื่อเป็นการผ่อนคลาย

1.4 จัดเตรียมรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ด้านการฝึกอบรม โดยเป็นผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มครั้งนี้ มีจำนวน 7 ท่าน ซึ่งเป็นจำนวนที่มีขนาดเหมาะสม ในการสนทนา เพราะสามารถตอบโต้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และโต้แย้งกันดีที่สุด โดยเป็นตามหลักการนักจิตวิทยาสังคม และนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2541 : 141)

1.5 จัดเตรียมรายละเอียดของบุคลากรในการจัดสนทนากลุ่ม คือ

1.5.1 พิธีกร (Moderator) เป็นผู้กล่าวต้อนรับ ผู้นำ และผู้กำกับการสนทนา

1.5.2 ผู้จดบันทึกคำสนทนา เป็นผู้บันทึกข้อมูลการสนทนาและประสานงานกับพิธีกร ในการดำเนินการสนทนา

1.5.3 เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป เป็นผู้ประสานงาน บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าร่วมสนทนา อาทิเช่น สถานที่ อาหาร เครื่องดื่ม เป็นต้น

1.6 กำหนดเวลา สถานที่ที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม ในการวิจัยครั้งนี้ คือวันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2545 เวลา 9.00-12.00 น. โดยเป็นเวลาในการต้อนรับ ทักทาย สนทนา สรุปผล และมอบของที่ระลึก (สนทนากลุ่ม ใช้เวลา 2 ชั่วโมงครึ่ง) ณ โรงแรมแกรนด์อินคำ จังหวัดสมุทรปราการ (โดยเป็นสถานที่ที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม รู้จัก และสะดวก)

1.7 จัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการสนทนากลุ่ม เช่น เครื่องอัดเสียง เทปบันทึกเสียง เพื่อบันทึกข้อมูลในการสนทนากลุ่ม รวมทั้งอุปกรณ์อื่นๆ อาทิเช่น เทปเปล่า ไมโครโฟน ปากกา ดินสอ ยางลบ เป็นต้น

1.8 จัดเตรียมอาหารกลางวัน รวมทั้งอาหารว่างและเครื่องดื่ม ให้กับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

2. นำโครงการสนทนากลุ่มทั้งหมด ปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

3. หลังจากได้รับความเห็น หรืออนุมัติจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการต่อ ดังนี้

3.1 จัดเตรียมข้อมูลที่ใช้ประกอบการสนทนากลุ่ม เช่น เนื้อหาของวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2 ติดต่อและเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม จำนวน 7 ท่าน ในการเข้าร่วมสนทนากลุ่ม พร้อมแนบหนังสือเรียนเชิญ และเอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม

3.3 ติดต่อสถานที่จัดสนทนากลุ่ม พร้อมทั้งให้จัดเตรียมด้านอาหาร และอุปกรณ์

3.4 ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม โดยมีรายละเอียด คือ

3.4.1 พิธีกรกล่าวต้อนรับ และแนะนำผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

3.4.2 เริ่มกล่าวถึง รูปแบบและที่มาในการทำสนทนากลุ่ม เช่น ชื่อหัวข้อที่ศึกษา ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4.3 เริ่มสนทนาคำถามช่วงแรก ด้วยคำถามเสริม เช่น

1) ความสนใจในการศึกษาต่อของบุคลากรในองค์กร

2) การจัดกิจกรรมเสริมความรู้ให้กับบุคลากร

3.4.4 สนทนาคำถามหลัก ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับเรื่องที่ผู้วิจัยศึกษา อาทิเช่น

1) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านบริหารงานฝึกอบรม ด้านการเป็นที่ปรึกษา ด้านการจัดหลักสูตร ด้านการเป็นวิทยากร ด้านบุคลิกภาพ และด้านจรรยาบรรณ โดยพิจารณาเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม

2) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยพิจารณาเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม

3.4.5 สนทนาคำถามตอนจบ เป็นคำถามเสริม อีกครั้ง เช่น

1) แนวโน้มการพัฒนาบุคลากร

2) แนวโน้มการจัดฝึกอบรม/สัมมนา

3.4.6 สรุปผลการสนทนากลุ่ม และมอบของที่ระลึก พร้อมกับถ่ายรูปร่วมกัน

4. ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม

4.1 ดำเนินการถอดเทป และเรียบเรียงข้อมูล

4.2 นำข้อมูลที่ได้ มาประมวลผล และวิเคราะห์ คุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน พร้อมกับปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

5. นำผลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม มาสรุปใช้กับงานวิจัย คือ ในส่วนเนื้อหา และแบบสอบถาม พร้อมกับปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

6. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยคุณลักษณะในขั้นตอนที่ 3 ได้มีการปรับปรุงจากในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 คือ ด้านบริหารงานฝึกอบรม ด้านการให้คำแนะนำ และการประสานงาน ด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร ด้านการจัดการฝึกอบรม ด้านการเป็นผู้นำ และด้านกิจนิสัย

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ร่วมพิจารณาแก้ไขปรับปรุง

2. นำแบบสอบถาม ที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์แล้ว ไปขอความเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณา ตรวจและแก้ไข รูปแบบ โครงสร้าง และเนื้อหา เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ต้องการศึกษา ซึ่งรายนามผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน มีดังนี้

1. นายชัยรัตน์ โกศลวาทะวงศ์ ผู้อำนวยการสายงาน สายงานการผลิต บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

2. นายทวน ศรีขำ	ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์สีน้ำมัน บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
3. นายสัจจา สายโรจน์พันธ์	ผู้จัดการอาวุโสฝ่าย ฝ่ายความปลอดภัย, อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
4. นายกมลรัตน์ พันธุ์อารยะ	ผู้จัดการฝ่าย ฝ่ายวิศวกรรมและผลิตที่3 บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
5. พ.ต.ต.สัณฑกฤต พุ่มสงวน	หัวหน้าส่วน ฝ่ายความปลอดภัย, อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

3. นำข้อคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามร่วมกับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามปลายเปิดอย่างเดียว มาเป็นแบบสอบถามแบบปิดและปลายเปิด

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิด ไปใช้ในการสนทนากลุ่มเพื่อขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม มีจำนวน 7 ท่าน ซึ่งมีรายนามดังนี้

1. รศ.คณิต เฉลยจรรยา	รองศาสตราจารย์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. นายสืบตระกูล สุนทรศร	กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไพรม์เอเชีย จำกัด
3. นายแสนสุข คุณาวุฒิ	ผู้จัดการฝ่าย ฝ่ายโครงการ บริษัท ทีโอเอ โดฟเคม อินดัสตรีส์ จำกัด
4. นายศรีพงษ์ ศิริวรรณ	ผู้จัดการอาวุโสฝ่าย ฝ่ายคลังพัสดุ บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
5. นายเทอดศักดิ์ สุรกิจบวร	ผู้จัดการอาวุโสฝ่าย ฝ่ายผลิตที่ 1 บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
6. นายสมคิด เงินส่งแสง	ผู้จัดการฝ่าย ฝ่ายผลิตที่ 2 บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
7. นางสาวสุดาวัลย์ ตั้งอิทธิศักดิ์	ผู้จัดการฝ่าย ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์สีน้ำ บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ตามลำดับดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อ ขอหนังสือเกี่ยวกับ ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขอนุญาต จากผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในการเก็บข้อมูลจากประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2. จัดส่งแบบสอบถาม พร้อมแนบหนังสือ ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น ผู้บริหารระดับ ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ถึง ผู้จัดการฝ่าย ของบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้นำส่งเอกสารภายในบริษัทด้วยตนเอง

3. ได้รับแบบสอบถามกลับคืน และทำการตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน พร้อมกับดำเนินการติดตามในส่วนที่ยังไม่ได้รับคืน โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด มีจำนวน 169 ชุด ได้รับคืน 169 ชุด โดยคิดเป็นร้อยละ 100

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS /PC^{+} (Statistical Package for the Social Sciences /Personal Computer Plus) ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา มาแจกแจงความถี่ และคำนวณหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด มาคำนวณ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งคำนวณเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม

3. นำข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จากคำถามปลายเปิดมาหาค่าความถี่

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลมีดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้ทำการแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆ ของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	77	45.60
หญิง	92	54.40
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	37	21.90
ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป	132	78.10
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	13.00
ปริญญาตรี	130	76.90
สูงกว่าปริญญาตรี	17	10.10

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 54.40 และรองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 และเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 ปี มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 78.10 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90

วุฒิการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 รองลงมามีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม	3.90	.55	มาก
2. คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำและการประสานงาน	3.80	.59	มาก
3. คุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร	3.88	.54	มาก
4. คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม	3.72	.50	มาก
5. คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ	4.03	.53	มาก
6. คุณลักษณะด้านกิจนิสัย	4.06	.54	มาก
รวม	**3.88**	**.46**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมคุณลักษณะทุกด้านเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ คุณลักษณะด้านกิจนิสัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.06) รองลงมา คือ คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ ($\overline{X}$ = 4.03) และคุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 3.90) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม

คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายในการฝึกอบรม	4.05	.75	มาก
2. สามารถวิเคราะห์ผลของความจำเป็นในการฝึกอบรมประกอบการจัดทำแผนงานฝึกอบรม	3.92	.75	มาก
3. สามารถกำหนดงบประมาณและบริหารค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ประกอบแผนงานการฝึกอบรม	3.76	.74	มาก
4. สามารถบริหารด้านสถานที่ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรมประกอบแผนงานฝึกอบรม	3.72	.73	มาก
5. สามารถจัดหาและติดต่อวิทยากรในการฝึกอบรมประกอบแผนงานฝึกอบรม	3.95	.75	มาก
6. สามารถกำหนดระยะเวลาฝึกอบรมให้สอดคล้องกับหลักสูตรตามแผนงานฝึกอบรม	3.93	.76	มาก
7. สามารถกำหนดกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรมให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมตามแผนงานฝึกอบรม	4.02	.77	มาก
8. มีความสามารถในการประเมินโครงการฝึกอบรม	3.83	.75	มาก
9. มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.91	.75	มาก
รวม	**3.90**	**.55**	**มาก**

จากตารางที่ 4.3 พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบริหารงานฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์เป้าหมายในการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.05) รองลงมา คือ สามารถกำหนดกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรมให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมตามแผนงานฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.02) และสามารถจัดหาและติดต่อวิทยากรในการฝึกอบรมประกอบแผนงานฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำและการประสานงาน

คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำและการประสานงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการฝึกอบรมแก่หน่วยงานภายใน	3.85	.72	มาก
2. มีความสามารถในการประสานงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก	3.87	.69	มาก
3. มีความเข้าใจในความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในองค์กรและพัฒนาบุคลากร	3.85	.75	มาก
4. สามารถให้คำแนะนำในการกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล	3.73	.76	มาก
5. สามารถให้คำแนะนำ ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาบุคลากร	3.71	.73	มาก
รวม	**3.80**	**.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการให้คำแนะนำและการประสานงานตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ มีความสามารถในการประสานงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.87) รองลงมา คือ มีความเข้าใจในความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในองค์กรและพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.85 , S.D. = .75) และมีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการฝึกอบรมแก่หน่วยงานภายใน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.85 , S.D. = .72) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร

คุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดหลักสูตรฝึกอบรม	3.98	.70	มาก
2. มีความสามารถเกี่ยวกับการหาความจำเป็นในการฝึกอบรม	3.77	.65	มาก
3. มีความสามารถในการประสานงานการจัดทำโครงร่างหลักสูตร	3.76	.63	มาก
4. มีความสามารถในการประสานงาน การจัดทำชุดการฝึกอบรมตามโครงร่างหลักสูตรที่กำหนดไว้	3.83	.65	มาก
5. สามารถนำความรู้ไปพัฒนาในแต่ละหลักสูตร	4.07	.74	มาก
รวม	**3.88**	**.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.5 พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตรตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาในแต่ละหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.07) รองลงมา คือ มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ($\bar{X}$ = 3.98) และมีความสามารถในการประสานงานการจัดทำชุดการฝึกอบรมตามโครงร่างหลักสูตรที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.83) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม

คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีความสามารถในการสร้างเกณฑ์การฝึกอบรม	3.82	.70	มาก
2. ประสานงานและจัดทำหนังสือเรียนเชิญวิทยากร	3.70	.70	มาก
3. มีความสามารถในการประสานงานกับผู้เข้าฝึกอบรม	3.85	.65	มาก
4. จัดเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับสถานที่ฝึกอบรม	3.85	.74	มาก
5. จัดเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม	3.94	.79	มาก
6. ประสานงานเกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่มประกอบการฝึกอบรม	3.59	.81	มาก
7. จัดทำสมุดเซ็นชื่อ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมลงนาม	3.42	.78	ปานกลาง
8. จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร	3.95	.77	มาก
9. จัดทำแบบประเมินผลฝึกอบรม	3.85	.74	มาก
10. จัดทำป้ายลงทะเบียนเกี่ยวกับการฝึกอบรม	3.31	.80	ปานกลาง
11. ต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากร	3.80	.81	มาก
12. ดำเนินการลงทะเบียนให้กับผู้เข้าฝึกอบรม	3.51	.68	มาก
13. ประสานงานกับประธานโครงการฝึกอบรมในการกล่าวเปิดงาน	3.59	.83	มาก
14. แนะนำวิทยากรและโปรแกรมฝึกอบรม	3.64	.78	มาก
15. ประสานงานและอำนวยความสะดวกในระหว่างการฝึกอบรม	3.76	.71	มาก
16. สามารถสรุปผลผู้เข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	3.80	.76	มาก
17. กล่าวขอบคุณวิทยากรและผู้เข้าฝึกอบรม	3.61	.80	มาก
18. ดำเนินการให้ผู้เข้าฝึกอบรมประเมินผลเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม	3.66	.76	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
19. ดำเนินการให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรฝึกอบรม	3.68	.75	มาก
20. จัดทำจดหมายขอบคุณวิทยากร	3.47	.76	ปานกลาง
21. วิเคราะห์ผลที่ได้จากการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร	3.90	.83	มาก
22. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เป็นแนวทางการจัดหลักสูตรต่อไป	4.03	.81	มาก
รวม	3.72	.50	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการจัดการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เป็นแนวทางการจัดหลักสูตรต่อไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 4.03) รองลงมา คือ จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.95) และจัดเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.94) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ

คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี	4.07	.72	มาก
2. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.08	.64	มาก
3. มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน	4.26	.63	มาก
4. มีความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นต่อหน้าที่การงาน	4.26	.65	มาก
5. มีความเสียสละส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม	3.98	.66	มาก
6. มีความสามารถในการเสริมสร้างความสามัคคี	3.99	.70	มาก
7. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.07	.72	มาก
8. มีความสามารถในการจูงใจคน	4.08	.74	มาก
9. รู้จักให้เกียรติและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4.06	.64	มาก
10. มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน	3.97	.66	มาก
11. มีความสามารถดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.04	.67	มาก
12. มีการเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.85	.75	มาก
13. มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน	3.86	.74	มาก
14. มีความสามารถส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	3.98	.77	มาก
15. มีความสามารถในการติดตามผลและประเมินผลงาน	3.95	.74	มาก
16. มีความสามารถเป็นที่ปรึกษาของทีมงานได้	3.93	.78	มาก
17. มีความสามารถในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	3.98	.76	มาก
รวม	**4.03**	**.53**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการเป็นผู้นำตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.03) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือมีความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นต่อหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.26 , S.D. = .65) รองลงมาคือ มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.26 , S.D. = .63) และมีความสามารถในการจูงใจคน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.08 , S.D. = .74) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในคุณลักษณะด้านกิจนิสัย

คุณลักษณะด้านกิจนิสัย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี	4.14	.64	มาก
2. มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการทำงาน	4.01	.67	มาก
3. มีการปฏิบัติต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	4.07	.66	มาก
4. มีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการฝึกอบรม	4.16	.72	มาก
5. ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางบริษัท	4.04	.67	มาก
6. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน	3.96	.66	มาก
รวม	**4.06**	**.54**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านกิจนิสัยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.06) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ มีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.16) รองลงมา คือ มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.14) และมีการปฏิบัติต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.07) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆ ของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความถี่ของคุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆ ของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

คุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆ	ความถี่ (f)
1. คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม	
มีความเข้าใจระบบประกอบธุรกิจของบริษัท	1
การใช้งบประมาณอย่างเหมาะสมกับหลักสูตรที่จัดการฝึกอบรม	1
การจัดวิทยากรและเนื้อหา ควรให้เป็นที่น่าสนใจของเข้ารับการฝึกอบรม	4
มีความเข้าใจในความจำเป็นในการฝึกอบรมและความสัมพันธ์ของหลักสูตร	2
มีความสามารถในการจัดรูปแบบของการจัดการฝึกอบรม	2
มีความคล่องตัวในการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	1
นำความรู้มาใช้กับนโยบายได้อย่างถูกต้อง	1
2. คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำและการประสานงาน	
มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการคำแนะนำ	4
มีความเข้าใจในพื้นความรู้ ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	1
มีการประสานงานและสื่อสารวัตถุประสงค์	1
มีความรวดเร็วในการประสานงาน	1
3. คุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร	
มีความรู้เกี่ยวกับหลักสูตรใหม่ๆ	1
มีการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง	1
4. คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม	
จัดการฝึกอบรมสัมมนาภายนอกเพิ่มเติม	1
วิเคราะห์และติดตามผลการฝึกอบรม	1
5. คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ	
มีคำพูดที่ไพเราะ สุภาพ	1
รู้จักกาลเทศะ	1
แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	1
ยิ้มแย้มแจ่มใส	1
เป็นนักวางแผนที่ดี	1
รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1

ที่นี่มีไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

คุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆ	ความถี่
6. คุณลักษณะด้านกิจนิสัย	
มีความจริงใจและช่วยเหลือผู้เข้ารับการฝึกอบรม	1
มีพื้นฐานทางด้านจิตใจที่ดี	1
มีหลักจิตวิทยาโดยสามารถกระตุ้นให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความสนใจมากขึ้น	1

จากตารางที่ 4.9 พบว่าคุณลักษณะอื่นๆ ที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม คือ การจัดวิทยากรและเนื้อหา ควรให้เป็นที่น่าสนใจของเข้ารับการฝึกอบรม (f = 4) รองลงมา คือ มีความเข้าใจในความจำเป็นในการฝึกอบรมและความสัมพันธ์ของหลักสูตร และมีความสามารถในการจัดรูปแบบของการจัดการฝึกอบรม (f = 2 เท่ากัน) ส่วนด้านที่มีความถี่สูงรองลงมา ได้แก่ คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำและการประสานงาน คือ มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการคำแนะนำ (f = 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยจะขอนำเสนอดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหารบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

5.1.2 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ
   1.1 ผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 300 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ คือ
   2.1 ผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 169 คน

โดยใช้เกณฑ์ตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ด้วยวิธีการจับสลาก

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มี 2 ตอน ดังนี้

1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา

2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั้ง 6 ด้าน คือ คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำและการประสานงาน คุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ และคุณลักษณะด้านกิจนิสัย โดยแบบสอบถามนี้มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และเป็นแบบคำถามปลายเปิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 169 ชุด โดยเป็นผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 169 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 169 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความถี่สำหรับข้อคำถามปลายเปิด

5.1.6 ผลการวิจัย

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมคุณลักษณะทุกด้านเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ คุณลักษณะด้านกิจนิสัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.06) รองลงมา คือ คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ ($\overline{X}$ = 4.03) และคุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 3.90) ตามลำดับ

สำหรับในรายด้าน มีดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบริหารงานฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายวัตถุประสงค์เป้าหมายในการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.05) รองลงมา คือ สามารถกำหนดกลุ่มผู้เข้าฝึกอบรมให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมตามแผนงานฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.02) และสามารถจัดหาและติดต่อวิทยากรในการฝึกอบรมประกอบแผนงานฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.95) ตามลำดับ

สำเนาวิทยานิพนธ์นี้ใช้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการให้คำแนะนำและการประสานงานตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.80) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ มีความสามารถในการประสานงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.87) รองลงมา คือ มีความเข้าใจในความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในองค์กรและพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.85 , S.D. = .75) และมีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการฝึกอบรม แก่หน่วยงานภายใน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.85 , S.D. = .72) ตามลำดับ

3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตรตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.88) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาในแต่ละหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.07) รองลงมา คือ มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 3.98) และมีความสามารถในการประสานงาน การจัดทำชุดการฝึกอบรมตามโครงร่างหลักสูตรที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.83) ตามลำดับ

4. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการจัดการฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.72) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เป็นแนวทางการจัดหลักสูตรต่อไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.03) รองลงมา คือ จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.95) และจัดเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.94) ตามลำดับ

5. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการเป็นผู้นำตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.03) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ มีความรับผิดชอบและความกระตือรือร้นต่อหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.26 , S.D. = .65) รองลงมาคือ มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.26 , S.D. = .63) และมีความสามารถในการจูงใจคน มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.08 , S.D. = .74) ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านกิจนิสัยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.06) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 อันดับแรกคือ มีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.16) รองลงมา คือ มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.14) และมีการปฏิบัติต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.07) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมจากการจัดสนทนากลุ่ม ทางผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมได้เสนอแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม เพื่อให้ได้มา ซึ่งคุณลักษณะที่พึงประสงค์เฉพาะเจาะจงของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งจะทำให้มีนักจัดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน จากเดิม คือ ด้านบริหารงานฝึกอบรม ด้านการเป็นที่ปรึกษา ด้านการจัดหลักสูตร ด้านการเป็นวิทยากร ด้านบุคลิกภาพ และด้านจรรยาบรรณ โดยเปลี่ยนเป็น ด้านบริหารงานฝึกอบรม ด้านการให้คำแนะนำ และการประสานงาน ด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร ด้านการจัดการฝึกอบรม ด้านการเป็นผู้นำ และด้านกิจนิสัย นอกจากนี้ ได้มีการนำคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน ใหม่ มาพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้บริหารบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีคุณภาพสูงสุด และในภาพรวมนี้ คุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน มีคะแนน และมีความเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากนักจัดการฝึกอบรมเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ หรือมีคุณลักษณะดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรเทพ ฉันทนาวี (2543 : 67) กล่าวว่าพนักงานบริษัทในเครือ เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในบทบาทนักจัดการฝึกอบรมอยู่ในระดับสูงถึง 12 บทบาท ด้วยกัน ได้แก่ นักยุทธศาสตร์ นักวิเคราะห์งาน ผู้วิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรม นักออกแบบโครงการ นักทฤษฎี ผู้จัดการฝึกอบรมและพัฒนา ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อ ผู้สอน ผู้อำนวยความสะดวกให้กับกลุ่ม ที่ปรึกษาพัฒนารายบุคคล ผู้บริหารโครงการ และนักประเมินผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ซึ่งคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในรายด้านมีดังนี้

1. คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม ตามความเห็นของผู้บริหารบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการบริหารงานฝึกอบรมเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคคล เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น นักจัดการฝึกอบรมจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับงานพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระทัต คงจันทร์ (2541 : 100) พบว่า ผู้รับผิดชอบ และผู้ดำเนินการตามโครงการต่าง ๆ จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของแผนงานพัฒนาบุคลากรอย่างแท้จริง เพราะถ้าบุคคลนั้นมีสิ่งดังที่กล่าวไว้แล้ว เท่ากับแนวทางการพัฒนาบุคลากรประสบความสำเร็จไปแล้วส่วนหนึ่ง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเข้าใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายในการฝึกอบรม เนื่องจากนโยบาย เป็นสิ่งที่ความสำคัญมากในการกำหนดแนวทางการวางแผนงานและการปฏิบัติงานต่างๆ ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดนโยบายการฝึกอบรม รวมถึงการวางแผนงานฝึกอบรมอย่างเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินงานได้และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับเครือวัลย์ ลิ่มอภิชาติ (2531 : 21-23) กล่าวว่า องค์การฝึกอบรมและพัฒนามีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานฝึกอบรม คือ การกำหนดนโยบาย แผนงานระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดงบประมาณ การบริหารการเงินการคลัง กำหนดมาตรฐานการอำนวยความสะดวกของโครงการ เป็นต้น และสอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์ และกมล อดุลพันธ์ (2532 : 95) กล่าวว่า การจัดการองค์การและบริหารงานฝึกอบรม ได้มาจากการทำความเข้าใจถึงนโยบายขององค์การ และความสอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญจากการจัดสนทนากลุ่มของผู้วิจัย กล่าวว่า "นโยบาย มีความสำคัญ นักจัดการฝึกอบรมควรทำความเข้าใจ แล้วจึงนำมาวางแผนงาน จัดสรรงบประมาณ ต่อไป"

2. คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำและการประสานงาน ตามความเห็นของ ผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากนักจัดการฝึกอบรมจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานอบรม โดยสามารถให้คำแนะนำต่างๆ พร้อมกับประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี เพื่อให้ดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี คงสว่าง (2542 : 105) พบว่า ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรมีเทคนิคในการถ่ายทอดประสานงานและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสามารถในการประสานงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เนื่องจากผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ให้ความสำคัญของการให้คำแนะนำ การประสานงาน เนื่องจากงานฝึกอบรมจะเกี่ยวข้องกับผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับในองค์กร ทั้งในด้านการเป็นผู้เข้าฝึกอบรม รวมทั้งความร่วมมือและสนับสนุนโครงการฝึกอบรมนอกจากนี้ ยังเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิทยากร สถาบันฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฐีระ ประวาลพฤกษ์ (2538 : 49) กล่าวว่า "ลักษณะงานที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องรับผิดชอบประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ คือ ผู้บริหารระดับสูง เพื่อรับนโยบายมากำหนดยุทธวิธีในการดำเนินงานด้านการฝึกอบรม ฝ่ายบริหารบุคคลเป็นหน่วยงานที่ทางเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสังกัด ผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ เพื่อขอความร่วมมือการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรม หน่วยงานภายนอก เพื่อทำการขออนุมัติ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญจากการจัดสนทนากลุ่มของผู้วิจัย ที่ว่า "นักจัดการฝึกอบรม ต้องเป็นผู้ให้คำแนะนำ และประสานงานให้กับองค์กร โดยเปรียบเสมือนศูนย์กลางของข้อมูล"

3. คุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร ตามความเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากหลักสูตรฝึกอบรมที่มีการจัดอยู่นั้น ถ้ามีการนำมาสร้างให้เป็ระบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะทำให้หลักสูตรมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองได้ตรงตามวัตถุประสงค์การจัดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฐีระ ประวาลพฤกษ์ (2538 : 71-72) กล่าวว่าระบบการฝึกอบรม และพัฒนาจะเริ่มด้วยวัตถุประสงค์และหน้าที่ของระบบ ซึ่งทุกองค์การมีความต้องการจะให้ผู้ปฏิบัติงาน ตั้งแต่พนักงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร มีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาในแต่ละหลักสูตร เนื่องจากนักจัดการฝึกอบรมนอกจากมีความรู้ด้านการฝึกอบรมแล้ว จะต้องนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับงาน และสามารถพัฒนาแต่ละหลักสูตรให้ตรงกับเป้าหมายในการฝึกอบรมซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฐีระ ประวาลพฤกษ์ (2538 : 103) กล่าวว่า จากแนวทางการจัดเนื้อหา ผู้รับผิดชอบหลักสูตร สามารถนำเนื้อหาที่ได้จากการใช้เกณฑ์การเลือกเนื้อหา มาจัดลำดับ ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญจากการจัดสนทนากลุ่มของผู้วิจัย กล่าวว่า "นักจัดการฝึกอบรมควรมีการจัดทำระบบการพัฒนาหลักสูตร เพื่อจะได้ผลิตหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ ครบวงจร"

4. คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม ตามความเห็นของผู้บริหารบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากคุณลักษณะด้านนี้เป็นการดำเนินงานการจัดเตรียมงานก่อนการฝึกอบรม การดำเนินงานพิธีการฝึกอบรม และดำเนินงานหลังการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประสาน สาระทัน (2532 : 117) พบว่า ด้านบริหารงานและการให้บริการเป็นหน้าที่ของศูนย์ฝึกอบรม การจัดเตรียมงานที่ดีจะมีส่วนช่วยให้การฝึกอบรมสำเร็จลุล่วงด้วยดี และบรรลุตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงาน และการให้การบริการของศูนย์ฝึกอบรม จำเป็นที่จะต้องมีการจัดเตรียมวางแผนการฝึกอบรม ควบคุมดูแลและประสานงานการฝึกอบรม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เป็นแนวทางการจัดหลักสูตรต่อไป เนื่องจากผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ได้จากการประเมินผลฝึกอบรม จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาจุดแข็ง และปรับจุดอ่อนของการฝึกอบรม เพื่อให้การจัดฝึกอบรมครั้งต่อไปเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพรัช เผื่อนด้วง (2537 : 190) พบว่า หลักการของกระบวนการการฝึกอบรม ในด้านการประเมินผลควรมีการประเมินทั้งระหว่างและสิ้นสุดการฝึกอบรม โดยที่ก่อนการฝึกอบรมต้องมีการทดสอบความรู้ และทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิธีที่จะใช้ประเมิน ได้แก่ การวัดผลงานระหว่างการฝึกอบรม ใช้แบบทดสอบหรือแบบสอบถาม โดยมีการกำหนดเกณฑ์การผ่านการฝึกอบรม ผู้ประเมินควรเป็นวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม ผลการประเมินควรแจ้งให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบทันทีเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมคิด บางโม (2544 : 126-127) ที่ว่า "การประเมินผลการบริหารโครงการเป็นสิ่งจำเป็นที่จะขาดไม่ได้ เพื่อจะได้ทราบอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ สำหรับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น" นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญจากการจัดสนทนากลุ่มของผู้วิจัย กล่าวว่า "นักจัดการฝึกอบรม ควรมีการนำการประเมินผลที่ได้จากการจัดฝึกอบรม ซึ่งมีทั้งในด้าน หลักสูตร วิทยากร สถานที่ สื่อที่ใช้ฝึกอบรม มาพิจารณาทั้งข้อดีและข้อปรับปรุง เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางจัดหลักสูตรครั้งต่อไป"

5. คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ ตามความเห็นของผู้บริหารบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากคุณลักษณะด้านนี้เป็นลักษณะของบุคลิกภาพของนักจัดการฝึกอบรม ดังนั้นจึงควรเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของการเป็นผู้นำ มีความน่าเชื่อถือ และมีความสามารถทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี คงสว่าง(2542 : 108) พบว่า บุคคลที่ได้รับการพัฒนาจิตใจ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือก่อให้เกิดความมั่นใจต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีความรับผิดชอบและกระตือรือร้นต่อหน้าที่การงาน เนื่องจากงานฝึกอบรมเป็นงานการพัฒนาบุคลากรทั้งองค์กร นักจัดการฝึกอบรม ก็ควรเป็นผู้ที่มีลักษณะของการเป็นผู้นำ จะต้องมีความตั้งใจทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี คงสว่าง(2542 : 108) พบว่า บุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งต้องประกอบด้วยความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพ และคุณธรรม เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะและเจตคติที่ดี นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญจากการจัดสนทนากลุ่มของผู้วิจัย ที่ว่า "นักจัดการฝึกอบรม ควรมีบุคลิกภาพของการเป็นผู้นำ เพื่อสร้างความศรัทธาเชื่อถือต่อผู้เข้าฝึกอบรม โดยให้ศึกษาความหมายของคำว่า LEADERSHIP เพราะศัพท์แต่ละตัวจะบอกคุณสมบัติของการเป็นผู้นำ และที่สำคัญอีกคำก็คือ TEAMWORK เพราะการเป็นผู้นำจะต้องมีคุณสมบัติด้านการทำงานเป็นทีมที่ดี ซึ่งคำศัพท์ 2 คำนี้ ให้ตีความหมาย และสรุปเป็นหัวข้อของเครื่องมือในการวิจัย ต่อไป"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. คุณลักษณะด้านกิจนิสัย ตามความเห็นของผู้บริหารบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากนักจัดการฝึกอบรมควรเป็นผู้ที่มีความประพฤติที่ดี เป็นแบบอย่างหรือเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี คงสว่าง (2542 : 106) พบว่า บุคคลจัดการฝึกอบรมควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะกิริยาท่าที หรือมีพฤติกรรมเป็นผู้ประพฤติปฏิบัติดีมีศีลธรรม คุณธรรม คุณภาพ สามารถสร้างความเชื่อถือศรัทธาและเป็นที่ยอมรับของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการฝึกอบรม เนื่องจากนักจัดการฝึกอบรม จะเป็นเสมือนผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายบุคคล โดยจะมีกฎระเบียบของบริษัทให้ผู้ปฏิบัติงานได้ยึดถือปฏิบัติ ดังนั้น ควรเป็นตัวอย่างที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทวีป อภิสิทธิ์ (2536 : 13) กล่าวว่า จรรยาบรรณ ของผู้ที่ทำหน้าที่ของนักจัดการฝึกอบรม ควรเป็นผู้ตรงต่อเวลา รักษาเวลาในการฝึกอบรม และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของผู้เชี่ยวชาญจากการจัดสนทนากลุ่มของผู้วิจัย ที่ว่า “นักจัดการฝึกอบรม ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญไม่ควรมองข้าม นั่นก็คือ กิจนิสัย ซึ่งจะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออก กาย วาจา ใจ ควรเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับองค์กร”

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. คุณลักษณะที่ได้เป็นคุณลักษณะของนักจัดการฝึกอบรมทั้ง 6 ด้าน ควรศึกษาว่ามีความเหมือน หรือใกล้เคียงกันมากน้อยเพียงใด และรวมถึงความเหมาะสม ก่อนนำผลการวิจัยไปใช้

2. การนำคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน ไปวิเคราะห์กับใบพรรณนางาน (Job Description) เพื่อกำหนดเป็นแนวทางเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของนักจัดการฝึกอบรม โดยให้ครอบคลุมงานฝึกอบรมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลลัพธ์ และรวมถึงการนำมาพัฒนาบทบาทหน้าที่ของนักจัดการฝึกอบรมให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3. นำคุณลักษณะที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการคัดเลือกนักจัดการฝึกอบรมของบริษัท โดยคำนึงถึงอันดับความสำคัญของคุณลักษณะต่างๆ ดังนี้

อันดับที่ 1 คุณลักษณะด้านกิจนิสัย
อันดับที่ 2 คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ
อันดับที่ 3 คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม
อันดับที่ 4 คุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร
อันดับที่ 5 คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำและประสานงาน
อันดับที่ 6 คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม ระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้บริหาร

2. ควรศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้บริหารจากกลุ่มบริษัทในเครือ และผู้บริหารจากหน่วยงานภายนอก

3. ควรเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม ตามความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารบริษัท และผู้บริหารจากหน่วยงานภายนอก

4. ควรศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมในด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ด้านคุณธรรม ด้านจริยธรรม ด้านความเป็นกัลยาณมิตร เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กานต์ อัมพานนท์. 2542. "การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิตและบริการของสถานประกอบการ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเครื่องกล ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาต. 2531. **หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา.** กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์.

ชูชัย สมิทธิไกร. 2540. **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลันดา พันธุ์พานิช. 2540. "การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านการเรียนการสอนของคณาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฐีระ ประวาลพฤกษ์. 2538. **การพัฒนาบุคคลและฝึกอบรม.** ฉบับที่ 83. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.

ทวีป อภิสิทธิ์. 2536. **เทคนิคการเป็นวิทยากร และนักฝึกอบรม.** กรุงเทพฯ : ต้นอ้อ.

ธนพร เจริญชัย. 2543. "ความสามารถพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธีระทัต คงจันทร์. 2541. "การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม ในธุรกิจโรงแรมศึกษากรณีโรงแรมในเครือแอคคอร์ กรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญจบ ลิ้มจำเริญ. 2533. "บทบาทของสำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการพัฒนากำลังคนภาครัฐ : ทัศนคติและความหวัง." สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประสาน สาระทัน. 2532. "การวิเคราะห์ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการฝึกอบรมผู้บริหารการศึกษาตามทัศนะของผู้เข้ารับการอบรม : โครงการฝึกอบรมเตรียมเข้าสู่ตำแหน่งครูใหญ่ในโรงเรียนประถมศึกษา ศูนย์ฝึกอบรมประจำเขตการศึกษา 8." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ผอบเธียร วงศ์ภักดี. 2537. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย. ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พรเทพ ฉันทนาวี. 2543. "ความคาดหวังในบทบาทนักฝึกอบรม : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัท ในเครือเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน). ปริญญานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไพรัช เผื่อนด้วง. 2537. "กระบวนการฝึกอบรมที่พึงประสงค์ สำหรับอาจารย์สาขาวิชาช่างยนต์ในวิทยาลัยสารพัดช่าง และวิทยาลัยการอาชีพ กรมอาชีวศึกษา." ปริญญานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย ,สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

โยธิน ศันสนยุทธ. 2535. **มนุษยสัมพันธ์ จิตวิทยาการทำงานในองค์การ.** กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิจิตร อาวะกุล. 2537. **การฝึกอบรม.** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณวิมล คงภิบาล. 2540. "ทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมคิด บางโม. 2544. **เทคนิคการฝึกอบรม และการประชุม.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2539. **เทคนิคการจัดการฝึกอบรม อย่างมีประสิทธิภาพ.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2541. **รวมบทความทางวิธีวิทยาการวิจัย.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุมาลี คงสว่าง. 2542. "รูปแบบการฝึกอบรมจริยธรรมที่เหมาะสมกับบุคลากร มหาวิทยาลัรามคำแหง." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การศึกษาเพื่อพัฒนาบุคลากร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เสาวลักษณ์ สิงหโกวินท์ และกมล อดุลพันธุ์. 2532. **การพัฒนาบุคคล.** กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.

อารยา ธนประสิทธิ์พัฒนา. 2544. "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงาน : ศึกษากรณีพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมปิโตรเคมี." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Bartol, K.M. and D.C. Matin. 1981. Management. New York : Mcgraw- Hill Inc.

Buckley, Adrian. 1994. Personal Management and Industrial Relation. Hemel Hempstead Herfordshire : Prentice Hall International (UK) Ltd.

Certo, S.C. 1980. Management of Organizational and Human Resources. Lowa : Wm. C Brown Company Publishers.

Ewen, R.B. 1984. An Introduction to Theories of Personality. Orlando : Academic Press Inc.

ไม่ว่าจะเป็นการคัดลอกทั้งหมดหรือบางส่วนโดยมิได้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Gordon, MC Beat. 1994. The Handbook of Human Resource Planning. Massachusetts : Gordon Mc Beat.

Hodgetts, R.M. 1992. Modern Human Relation at Work. Orlando : The Dryder Press.

O Brien, Machael Jame. 1985. Critical Intructional Competencies at Percevied and Applied by Training Directors. Dissertation Abstract International. 45 (8). 2380

Sherman, Arthur W., Jr. 1996. Manageing Human Resources. Cincineti, Ohio : South-Western College.

Silong, B 1987. Professional Competencies of Trainer in Indo-China. New York : Macmillan. Co, & The Press.

Zimbardo, P. 1980. Essentials of Psychology and Life. New York : Glenview III.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำสั่งคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ 330 / 2544

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ

เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของนางสาวแพรววดี คำวงษ์

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นางสาวแพรววดี คำวงษ์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ดร.ผดุงชัย	ภู่พัฒน์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	ประธานกรรมการ
รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	กรรมการ
รศ.ดร.สุพิทย์	กาญจนพันธุ์	กรรมการ
ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	กรรมการ
ดร.ผดุงชัย	ภู่พัฒน์	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2544

(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวแพรวาดี คำวงษ์ รหัสประจำตัว 43064718 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรมบริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด (DESIRABLE CHARACTERISTICS OF TRAINER IN TOA PAINT (THAILAND) COMPANY LIMITED)" โดยมี รศ.ดร.สมพร ไชยะ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ผดุงชัย ภู่พัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2545

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 11 มกราคม พ.ศ.2545

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอก วีระเชษฐ์ ขันเงิน)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504 / 0287

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

21 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณชัยรัตน์ โกศลวาทะวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย 1 ชุด

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด "

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดียิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของนางสาวแพรววดี คำวงษ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร.327-1199 , 737-3000 ต่อ 3692
โทรสาร.3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของผลงานทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504 / 0287

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

21 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณทวน ศรีขำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย 1 ชุด

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด "

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดียิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของนางสาวแพรววดี คำวงษ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร.327-1199 , 737-3000 ต่อ 3692
โทรสาร.3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504 / 0287

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

21 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณสัจจา สายโรจน์พันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย 1 ชุด

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด "

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดียิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของนางสาวแพรววดี คำวงษ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร.327-1199 , 737-3000 ต่อ 3692
โทรสาร.3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504 / 0287

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

21 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณกมลรัตน์ พันธุ์อารยะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย 1 ชุด

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด "

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดียิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของนางสาวแพรววดี คำวงษ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายฉรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร.327-1199 , 737-3000 ต่อ 3692
โทรสาร.3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504 / 0287

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

21 มกราคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน พ.ต.ต.สัณหกฤต พุ่มสงวน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย 1 ชุด

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด "

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดียิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การเก็บข้อมูลของนางสาวแพรววดี คำวงษ์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร.327-1199 , 737-3000 ต่อ 3692
โทรสาร.3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 1175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบั
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม

เรียน รศ.กณิต เฉลยจรรยา

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม จึงมีความประสงค์ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" ในวันที่ 6 เมษายน 2545 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องเรือนแก้ว (ชั้นลอย) โรงแรมแกรนอินคำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร. 7373000 ต่อ 3692
โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 1175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

19 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม

เรียน คุณสืบตระกูล สุนทรศร

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม จึงมีความประสงค์ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" ในวันที่ 6 เมษายน 2545 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องเรือนแก้ว (ชั้นลอย) โรงแรมแกรนอินคำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร. 7373000 ต่อ 3692
โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 1175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบ
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม

เรียน คุณแสนสุข คุณาวุฒิ

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม จึงมีความประสงค์ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" ในวันที่ 6 เมษายน 2545 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องเรือนแก้ว (ชั้นลอย) โรงแรมแกรนอินคำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร. 7373000 ต่อ 3692
โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 1175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบ
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม

เรียน คุณศรีพงษ์ ศิริวรรณ

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม จึงมีความประสงค์ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" ในวันที่ 6 เมษายน 2545 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องเรือนแก้ว (ชั้นลอย) โรงแรมแกรนอินคำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร. 7373000 ต่อ 3692
โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า การแสวงหากำไร อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 1175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม

เรียน คุณเทอดศักดิ์ สุรกิจบวร

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม จึงมีความประสงค์ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" ในวันที่ 6 เมษายน 2545 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องเรือนแก้ว (ชั้นลอย) โรงแรมแกรนอินคำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร. 7373000 ต่อ 3692
โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 1175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระ
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม

เรียน คุณสมคิด เงินส่งแสง

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม จึงมีความประสงค์ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" ในวันที่ 6 เมษายน 2545 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องเรือนแก้ว (ชั้นลอย) โรงแรมแกรนอินคำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร. 7373000 ต่อ 3692
โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 1175

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๑ มีนาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม

เรียน คุณสุดาวัลย์ ตั้งอิทธิศักดิ์

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมพิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม จึงมีความประสงค์ขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญร่วมสนทนากลุ่ม เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" ในวันที่ 6 เมษายน 2545 เวลา 09.00-12.00 น. ณ ห้องเรือนแก้ว (ชั้นลอย) โรงแรมแกรนอินคำ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร. 7373000 ต่อ 3692
โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ทม 1504/ 0937

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

14 มีนาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวแพรววดี คำวงษ์ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด" และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2545 ในการทำวิจัยเรื่องนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามภายในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่าน มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)
รองคณบดี ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา
โทร.327-1199 , 737-3000 ต่อ 3692
โทรสาร 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

แบบสอบถามนี้ มี 2 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 6 ด้าน

ตอนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดให้รายละเอียดของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
   - ( ) ชาย
   - ( ) หญิง

2. อายุ
   - ( ) ต่ำกว่า 30 ปี
   - ( ) ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา
   - ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ( ) ปริญญาตรี
   - ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2

เรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถาม มี 2 ส่วน คือ

<u>ส่วนที่ 1</u> แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยกาเครื่องหมาย ✓ เพื่อแสดงระดับความคิดเห็น ลงในช่อง 5,4,3,2,1 ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว ซึ่งมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ มากที่สุด
4 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ มาก
3 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ ปานกลาง
2 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ น้อย
1 หมายถึง เห็นด้วยกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

<u>ส่วนที่ 2</u> แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-End Questions) โดยให้ท่านระบุคุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่น ๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะ ในแต่ละด้านเพิ่มเติม

<u>ตัวอย่างการตอบส่วนที่ 1</u>

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม					
0	มีการวางแผน และกำหนดงบประมาณฝึกอบรม		✓			

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>คำอธิบาย</u>

จากข้อ 0 หมายถึง ท่านเห็นด้วยเกี่ยวกับการวางแผน และกำหนดงบประมาณฝึกอบรม อยู่ในระดับ มาก

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	คุณลักษณะด้านบริหารงานฝึกอบรม					
1	มีความเข้าใจ เกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายในการฝึกอบรม					
2	สามารถวิเคราะห์ผลของความจำเป็นในการฝึกอบรม ประกอบการจัดทำแผนงานฝึกอบรม					
3	สามารถกำหนดงบประมาณและบริหารค่าใช้จ่าย ในการฝึกอบรม ประกอบแผนงานฝึกอบรม					
4	สามารถบริหารด้านสถานที่ และอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ประกอบแผนงานฝึกอบรม					
5	สามารถจัดหาและติดต่อวิทยากรในการฝึกอบรม ประกอบแผนงานฝึกอบรม					
6	สามารถกำหนดระยะเวลาฝึกอบรม ให้สอดคล้อง กับหลักสูตร ตามแผนงานฝึกอบรม					
7	สามารถกำหนด กลุ่มผู้เข้าฝึกอบรม ให้ตรงกับ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ตามแผนงานฝึกอบรม					
8	มีความสามารถ ในการประเมินโครงการฝึกอบรม					
9	มีความสามารถในการประสานงาน กับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่น ๆ เกี่ยวกับด้านบริหารงานฝึกอบรม (โปรดระบุเป็นข้อ ๆ).....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10	**คุณลักษณะด้านการให้คำแนะนำ และการประสานงาน** มีความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการฝึกอบรม แก่หน่วยงานภายใน					
11	มีความสามารถในการประสานงานเกี่ยวกับการฝึกอบรม ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก					
12	มีความเข้าใจในความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร ในองค์การ และการพัฒนาบุคลากร					
13	สามารถให้คำแนะนำในการกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล					
14	สามารถให้คำแนะนำ ส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาบุคลากร					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆเกี่ยวกับด้านการให้คำแนะนำและการประสานงาน (โปรดระบุเป็นข้อๆ).....

.....

.....

.....

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
15	**คุณลักษณะด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร** มีความรู้ เกี่ยวกับกระบวนการจัดหลักสูตรฝึกอบรม					
16	มีความสามารถ เกี่ยวกับการหาความจำเป็น ในการฝึกอบรม					
17	มีความสามารถ ในการประสานงานการจัดทำ โครงร่างหลักสูตร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่อนุญาตให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18	มีความสามารถในการประสานงาน การจัดทำชุดการฝึกอบรม ตามโครงร่างหลักสูตรที่กำหนดไว้					
19	สามารถนำความรู้ไปพัฒนาในแต่ละหลักสูตร					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆ เกี่ยวกับด้านการสร้างระบบการพัฒนาหลักสูตร (โปรดระบุเป็นข้อๆ).....

.....

.....

.....

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	คุณลักษณะด้านการจัดการฝึกอบรม					
20	มีความสามารถในการสร้างเกณฑ์การฝึกอบรม					
21	ประสานงานและจัดทำหนังสือเรียนเชิญวิทยากร					
22	มีความสามารถในการประสานงานกับผู้เข้าฝึกอบรม					
23	จัดเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับสถานที่ฝึกอบรม					
24	จัดเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม					
25	ประสานงานเกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม ประกอบการฝึกอบรม					
26	จัดทำสมุดเซ็นชื่อ เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมลงนาม					
27	จัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร					
28	จัดทำแบบประเมินผลฝึกอบรม					
29	จัดทำป้ายลงทะเบียนเกี่ยวกับการฝึกอบรม					
30	ต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากร					

เอกสารนี้มีลิขสิทธิ์สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า การขาย การแสวงหากำไร หรือดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
31	ดำเนินการลงทะเบียนให้กับผู้เข้าฝึกอบรม					
32	ประสานงานกับประธานโครงการฝึกอบรม ในการกล่าวเปิดงาน					
33	แนะนำวิทยากร และโปรแกรมฝึกอบรม					
34	ประสานงานและอำนวยความสะดวก ในระหว่างการฝึกอบรม					
35	สามารถสรุปผลผู้เข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม					
36	กล่าวขอบคุณวิทยากร และผู้เข้าฝึกอบรม					
37	ดำเนินการให้ผู้เข้าฝึกอบรมประเมินผล เกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม					
38	ดำเนินการให้ผู้เข้าฝึกอบรมประเมินผล เกี่ยวกับวิทยากรฝึกอบรม					
39	จัดทำจดหมายขอบคุณวิทยากร					
40	วิเคราะห์ผลที่ได้จากการฝึกอบรม ในแต่ละหลักสูตร					
41	นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์เป็นแนวทาง การจัดหลักสูตรต่อไป					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆ เกี่ยวกับด้านการจัดการฝึกอบรม (โปรดระบุเป็นข้อๆ).....

.....

.....

.....

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	คุณลักษณะด้านการเป็นผู้นำ					
42	สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี					
43	มีความเชื่อมั่นในตนเอง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น และห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
44	มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน					
45	มีความรับผิดชอบ และความกระตือรือร้นต่อหน้าที่การงาน					
46	มีความเสียสละส่วนตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม					
47	มีความสามารถในการเสริมสร้างความสามัคคี					
48	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
49	มีความสามารถในการจูงใจคน					
50	รู้จักให้เกียรติ และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
51	มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน					
52	มีความสามารถดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
53	มีการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน					
54	มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ร่วมกัน					
55	มีความสามารถส่งเสริมการทำงานเป็นทีม					
56	มีความสามารถในการติดตามและประเมินผลงาน					
57	มีความสามารถเป็นที่ปรึกษาของทีมงานได้					
58	มีความสามารถในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆ เกี่ยวกับด้านการเป็นผู้นำ (โปรดระบุเป็นข้อๆ).....

.....

.....

.....

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	คุณลักษณะด้านกิจนิสัย					
59	มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี					
60	มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการทำงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักจัดการฝึกอบรม บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
61	มีการปฏิบัติต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเสมอภาคเท่าเทียม					
62	มีความตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการฝึกอบรม					
63	ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางบริษัท					
64	มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน					

คุณลักษณะที่พึงประสงค์อื่นๆ เกี่ยวกับด้านกิจนิสัย (โปรดระบุเป็นข้อๆ).....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวแพรววดี คำวงษ์
วัน เดือน ปีเกิด	20 มีนาคม 2511
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	29/11 ซอย 21 ปั๊มน้ำมัน ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2533-2537 สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พ.ศ.2537-ปัจจุบัน บริษัท ทีโอเอ เพ้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่ง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2535 ศิลปศาสตรบัณฑิต โปรแกรมวิชา การจัดการทั่วไป (การบัญชี) วิทยาลัยครูฉะเชิงเทรา พ.ศ.2545 ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้