



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

ปริญญา

ธุรกิจศึกษา อาชีวศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Confidency of Work of Service Staffs, Catering Department, Thai Airways International Public Company Limited after Attending the Training Course of Service Techniques in Food and Beverage

นามผู้วิจัย นางสาววิภารัตน์ นามรักษ์กิตติ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์วิกร ตันฑาทูทไธ, Ed.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์สุรัชชัย จิวเจริญสกุล, ศศ.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร
“เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Confidency of Work of Service Staffs, Catering Department, Thai Airways International
Public Company Limited after Attending the Training Course of Service
Techniques in Food and Beverage

โดย

นางสาววิภารัตน์ นามรักษักิตติ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

พ.ศ. 2554

วารัตน์ นามรักษ์กิตติ 2554: ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ
หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม”
ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(ธุรกิจศึกษา) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีพศึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชมภากรณ์, Ed.D. 112 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ
หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัว
การบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมุ่งศึกษาในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ 1) ด้าน
มนุษยสัมพันธ์ 2) ด้านการสื่อสาร 3) ด้านการบริการ และ 4) ด้านการปฏิบัติงาน ประชากรที่ใช้
ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานบริการที่ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหาร
และเครื่องดื่ม ” จำนวน 107 คน ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นใจ
ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยหากพิจารณาในภาพรวมของระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) พบว่า ค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านที่อยู่
ในระดับมากมีเพียงด้านเดียว คือ ด้านการบริการ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสารและ
ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)
ความมั่นใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งหมด คือ ด้านการบริการ ด้านการสื่อสาร
ด้านการปฏิบัติงาน และด้านมนุษยสัมพันธ์

Viparat Namrakkitti 2011: The Confidency of Work of Service Staffs, Catering Department, Thai Airways International Public Company Limited after Attending the Training Course of Service Techniques in Food and Beverage. Master of Education (Business Education), Major Field: Business Education, Department of Vocational Education. Thesis Advisor: Mrs. Methinee Wongwanich Rumpagaporn, Ed.D. 112 pages.

The purpose of this research was to study the working confidency in performance of the Service after participating in a training course “ Techniques in Food and Beverage ” at the Air Catering Department, Thai Airways International Public Company Limited by aimed to describe in four parts of working practice which were 1) Human Relations 2) Communications 3) Services, and 4) Operations. The research populations were 107 employee at Thai Airways International Flight Catering Limited (Thailand) who have been attending in training Course of Service Techniques in Food and Beverage

The research collecting data instrument was questionnaire in staffs’ opinions. Data have been analyzed by using statistical analysis. Descriptive analyses were Frequency and Percentage have been used to analyzed the personal data of the research populations. Mean and Standard Deviation have been used to analyzed the level of opinions concerning employee confidency.

The research findings were revealed that in terms of an overall individual level (Self - Concept) was at medium level. The confidency of Service was only one part in working competency at high level. In the other parts, Human Relations, Communications, and Operations were rated as moderate level In the overall level (Evaluation of Colleagues), a working competency was at high level, including Services, Communications, Operations, and Human Relations.

Student’s signature

Thesis Advisor’s signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ คมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันทงูทโต อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่การเริ่มต้นของการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จเรียบร้อย

ขอขอบคุณท่านอาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่ประสิทธิประสาทวิชาให้ ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาตรวจสอบแก้ไขความถูกต้องของเครื่องมือในการทำวิจัย ได้แก่ ดร.พิศุล เอกวางกูร ดร.ปานเทพ ลากเกษร และอาจารย์วิชราภรณ์ จีระว่องวิทย์ ขอขอบคุณผู้ตอบ แบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณพี่ๆ และ เพื่อนๆ ทั้งที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และที่อยู่ฝ่ายครุธิการบิน ตลอดจนผู้ที่ให้ความช่วยเหลือให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และคอยเป็นกำลังใจเสมอมาจนทำให้การศึกษา ค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบคุณบุคคลในครอบครัวทุกคนที่ให้กำลังใจตลอดมา ทำยที่สุดนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

วิภารัตน์ นามรักษ์กิตติ

เมษายน 2554

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
ความเชื่อมั่นในตนเอง	6
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	11
แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม	33
หลักสูตร “ เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ”	46
ภัตตาคาร Yellow Orchid	52
ฝ่ายครัวการบิน	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	58
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

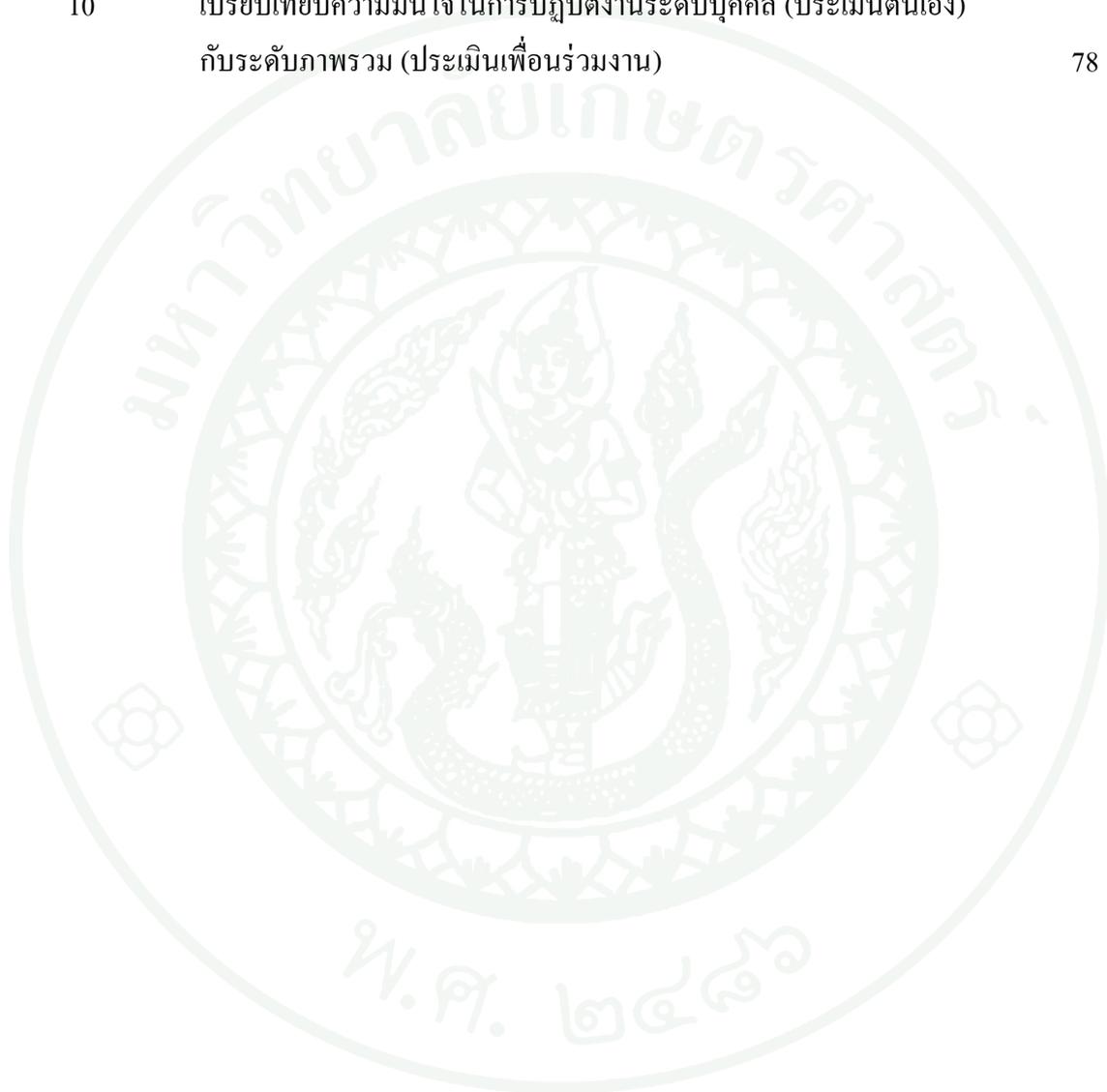
	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	63
ผลการวิจัย	63
ข้อวิจารณ์	81
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	84
สรุปผลการวิจัย	84
ข้อเสนอแนะ	92
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	94
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ	102
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	107
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	112

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการจำแนกตามเพศ	64
2	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการจำแนกตามอายุ	64
3	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	65
4	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานจำแนกสถานภาพในการปฏิบัติงาน	65
5	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	66
6	ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน): ด้านมนุษยสัมพันธ์	67
7	ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน): ด้านการสื่อสาร	69
8	ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน): ด้านการบริการ	72
9	ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน): ด้านการปฏิบัติงาน	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	เปรียบเทียบความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) กับระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)	78



สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กระบวนการแบบวงล้อ	25
2	รูปแบบกระบวนการฝึกอบรม	27
3	องค์ประกอบหลักสูตร	40
4	กระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Ralpy Tyler	42
5	กระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Giles	43
6	สรุปกระบวนการพัฒนาหลักสูตร	44

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันวงการธุรกิจมีการแข่งขันกันมาก ปัญหาการลงทุนไม่ใช่เครื่องจักรแต่เป็นการลงทุนในเรื่องของทุนมนุษย์ (Human Capital) กลยุทธ์ในการสร้างคนเพื่อการทำงานเข้ามามีบทบาทอย่างยิ่ง ธุรกิจใดที่ใส่ใจต่อการพัฒนาคนย่อมเป็นฝ่ายได้เปรียบคู่แข่ง การพัฒนาบุคลากรในองค์กรจึงต้องมีการจัดและวางแผนไว้อย่างเหมาะสมยิ่งองค์กรหรือธุรกิจขนาดใหญ่ ความซับซ้อนยิ่งมีมากขึ้น เพราะบุคลากรตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงานจนถึงผู้บริหารระดับสูงความต้องการในการพัฒนาหรือการทำให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นจะต้องมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ตามงานที่รับผิดชอบหรืองานที่ปฏิบัติ แม้องค์กรใดมีการจัดวางระบบงานกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคลากรในองค์กรขาดความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถหรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือการทำงานแล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า คนมีผลต่อผลผลิตหรือผลงานขององค์กร องค์กรจึงควรมีการพัฒนาบุคคลซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานองค์กร (ฐิระ ประवालพุกษ์, 2538)

การพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดในองค์กร ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ให้ความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลากรของประเทศ โดยมุ่งหวังที่จะให้ประชาชนได้มีความรู้ความสามารถเท่าทันกับวิทยาการ ซึ่งก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว นโยบายดังกล่าวส่งผลให้ทั้งภาครัฐและเอกชนจัดให้มีการฝึกอบรมสัมมนา ประชุมวิชาการ ฯลฯ เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

การฝึกอบรมถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ของการพัฒนาองค์กร ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีย่อมเป็นหลักประกันต่อความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนั้น เป้าหมายสำคัญของการฝึกอบรมก็คือ เป็นการให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะ และปรับทัศนคติให้สอดคล้องกับความจำเป็น ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปใช้งานทันที หรือในอนาคตอันใกล้หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นกระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่างๆ ของการวางแผนและดำเนินการฝึกอบรม รวมทั้งหลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นไปแล้ว ชั่วระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะหาข้อสรุปว่า การฝึกอบรมที่กำลังจะจัดขึ้น หรือที่ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วนั้น “มีคุณค่า” หรือ “คุ้มค่า” ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ตลอดจนนโยบายและเป้าหมายทางยุทธวิธีขององค์กร ทำให้ผู้เรียนได้มีความรู้ เพิ่มพูนทักษะ หรือปรับเปลี่ยนทัศนคติหรือไม่ และเมื่อได้รับความรู้แล้ว นำสิ่งเหล่านั้นไปใช้ปฏิบัติหน้าที่ และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางบวกกับองค์กรอย่างไร

ฝ่ายครุภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน จึงได้มีการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องหรือมีความสนใจในการอบรมหลักสูตรนั้นๆ สามารถสมัครได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะ ในการปฏิบัติงานของตนเองมากยิ่งขึ้น และสามารถนำความรู้ที่ได้รับนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ภัตตาคาร Yellow Orchid อยู่บริเวณชั้น 1 อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 07.00 – 16.00 น. หยุดวันเสาร์ - วันอาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ ให้บริการแก่พนักงานและบุคคลทั่วไป สำหรับบุคคลทั่วไปสามารถจองโต๊ะได้ หน้าอาคาร OPC มีจำนวนที่นั่ง 135 ที่นั่ง มีบริเวณภัตตาคาร 80 ที่นั่งและห้องจัดเลี้ยงย่อย(Banquet) 5 ห้อง คือ ห้องสวรรค์ ห้องคัทลียา ห้องแวนด้า ห้องทิวลิป ห้องเอื้องหลวง นอกจากนี้ยังมีห้องจัดเลี้ยง “ สุพรรณหงส์ ” อยู่บริเวณชั้น 2 สามารถรองรับงานประชุม สัมมนา และงานจัดเลี้ยงรองรับลูกค้าได้ 250 – 300 ที่ และยังมีเมนูอาหารไทยและอาหารยุโรปหลากหลายที่เลิศรส อิมพอร์ตในราคาสุดคุ้ม บริการประทับใจอีกด้วย และในการที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจในภัตตาคาร Yellow Orchid มากที่สุดนั้น ก็ต้องให้ความสำคัญกับเรื่องของการให้บริการที่ประทับใจแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้งในภายหลัง หรือมีการบอกต่อเพื่อนหรือบุคคลที่รู้จักเกี่ยวกับการบริการที่ดีเยี่ยมของภัตตาคาร

การที่จะทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนมีมาตรฐานที่ดีเท่ากันนั้น ก็ต้องมี การฝึกอบรม เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้และประสบการณ์ให้กับพนักงานบริการ ซึ่งต้องอาศัย การฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริการอย่างถูกต้อง และเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคน หลักสูตรมีการให้ความรู้ ตั้งแต่ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้เกี่ยวกับอาหาร ประเภทและรูปแบบ การบริการอาหาร การจับถืออุปกรณ์และการจัดโต๊ะอาหาร ตลอดจนถึงระดับการปฏิบัติงาน ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทราบว่าหน้าที่พนักงานบริการ ได้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” มาแล้วนั้น พนักงานบริการมีความมั่นใจ ในการปฏิบัติงานในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงาน รวมถึงได้นำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมนำมาปรับใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการทำงานอย่างไร มีความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ ในด้านใดบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน แก้ไข และพัฒนางานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ไปปรับใช้ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงาน ให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการที่ภัตตาคาร Yellow Orchid ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ตั้งแต่ปี 2550 - 2553 จำนวนทั้งหมด 107 คน ในทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีการประเมินระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และประเมินระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)

นิยามศัพท์

ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเองหรือความกล้าที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ในหน้าที่ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามที่กำหนดไว้

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเสริมสร้างสมรรถภาพบุคลากรอย่างหนึ่งในงานพัฒนาบุคคลขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบหรืองานที่องค์กรมอบหมายให้สำเร็จและเกิดผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีคุณภาพ

หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” หมายถึง การฝึกอบรมที่ฝ่ายครัวการบินให้พนักงานบริการเข้ารับฟังการบรรยายจากวิทยากร ในเรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้เกี่ยวกับอาหาร ประเภทและรูปแบบการบริการอาหาร การจับถืออุปกรณ์และการจัดโต๊ะอาหาร และการปฏิบัติงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ฯลฯ

ฝ่ายครัวการบิน หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบการด้านครัวการบินรายใหญ่ที่สุดในประเทศ ดำเนินการให้บริการลูกค้าสายการบินตลอด 24 ชั่วโมง ผลิตอาหารเพื่อบริการบนเครื่องบินของสายการบินไทยและสายการบินลูกค้า โดยผลิตอาหารให้สายการบินไทยทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศและดำเนินการภัตตาคารที่สนามบินสุวรรณภูมิ เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต และกระบี่ ตั้งอยู่เลขที่ 171/1 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210

ภัตตาคาร Yellow Orchid หมายถึง ภัตตาคารที่ให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่พนักงานและลูกค้าทั่วไป ได้แก่ อาหารยุโรป และอาหารไทย อยู่บริเวณชั้น 1 อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

พนักงานบริการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในภัตตาคาร Yellow Orchid บริเวณชั้น 1 อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) หมายถึง พนักงานบริการตอบแบบสอบถาม โดยประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้กับตนเองในทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงานหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรม

ระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) หมายถึง พนักงานบริการตอบแบบสอบถาม โดยประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานในทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงานหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรม

แรงงานภายนอก (Outsource) หมายถึง การจ้างบริษัทภายนอกให้เข้ามาทำงานแทนบริษัท เช่น งานวางระบบบริหารงานบุคคล ซึ่งรวมทั้งการส่งพนักงานเข้าไปทำงานให้กับบริษัทลูกค้าด้วย หรือการวางระบบสารสนเทศพร้อมกับส่งคนเข้าไปทำงานในบริษัทจนกว่างานจะแล้วเสร็จ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาหลักสูตรให้มีความเหมาะสมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ทราบความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนปฏิบัติงาน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับ การฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัทการบิน ไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความเชื่อมั่นในตนเอง
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม”
4. ภัตตาคาร Yellow Orchid
5. ฝ่ายครัวการบิน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเชื่อมั่นในตนเอง

ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเอง

ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นการกล้าคิด กล้าแสดงออกอย่างถูกต้อง มีความมั่นใจในการทำ สิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ พนักงานบริการนั้นจะเกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น เพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองไว้ ดังนี้

ปราชญา กล้าผจญ (2537: 10) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่รู้จักตนเอง และมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง มีความมั่นใจ ไม่หวั่นไหวต่อคำ วิพากษ์วิจารณ์ โดยการทำให้มั่นคงและมีความเป็นตัวของตัวเอง กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง กล้าแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง มีความพยายามที่จะทำสิ่งที่คิดไว้ แม้จะเจออุปสรรคต่างๆ ก็ไม่ ท้อถอยและยังคงมุ่งมั่นทำสิ่งนั้นๆ ให้สำเร็จ ตลอดจนสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น

วาสนา เจริญสอน (2537: 20) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตของบุคคลทั่วไป ตั้งแต่เด็กเล็กจนโตเป็นผู้ใหญ่ การที่บุคคลประสบความสำเร็จทั้งด้านการเรียน การทำงาน และการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีคุณค่าเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมต้องอาศัยความเชื่อมั่นในตนเอง และต้องเป็นความเชื่อมั่นในตนเองโดยการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ

สมิต อาชวนิจกุล (2539: 92) ได้ให้ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเองไว้ว่าเป็นลักษณะของบุคคลทั้งหลายที่มีจิตใจมั่นคง และมีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นของตนเอง กล้าเผชิญกับปัญหาต่างๆด้วยความมั่นใจ ตลอดจนมีความคิดเป็นของตนเอง

วิทยา นาควัชระ (2547: 84) ได้ให้ความหมายว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เชื่อมั่นในความคิดและความสามารถของตนเองที่จะทำในสิ่งใดๆให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก ในทางที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ

Maslow (1954: 411) ได้กล่าวว่าทุกคนในสังคมมีความปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จ ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) และต้องการให้คนอื่นยอมรับนับถือในความสำเร็จของตนเองด้วย ถ้าความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอจะทำให้บุคคลนั้นมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง รู้สึกว่าตนเองมีค่า มีประโยชน์ต่อสังคม แต่ถ้าความรู้สึกนี้ถูกขัดขวาง จะทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีปมด้อยหรือเสียความภาคภูมิใจ

จากความหมายที่ได้กล่าวไปข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นความกล้าแสดงออก กล้าคิด กล้าตัดสินใจในเรื่องที่ถูกต้อง เหมาะสม ถูกสถานที่ถูกเวลา สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆได้ด้วยความมั่นใจ และสามารถอดทนต่ออุปสรรคต่างๆได้ดี โดยเชื่อว่าตนเองมีความสามารถมีคุณค่า มีความสำคัญต่อตนเองและบุคคลรอบข้าง จนสามารถพัฒนากลายเป็นบุคลิกภาพเฉพาะตน

ความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเอง

ความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเองเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงานหรือในการประกอบชีวิตประจำวัน ซึ่งจะทำให้เป็นความกล้าที่จะตัดสินใจอะไรได้มากขึ้น ดังนั้นทำให้พนักงานสามารถพัฒนาด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงานเพิ่มมากยิ่งขึ้นและในเรื่องของความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเองได้มีนักวิชาการได้ให้ความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเอง ไว้ดังนี้

ปราชญา กล้าผจญ (2537: 1) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นความรู้สึกทางบวกที่มีประโยชน์มาก โดยเรียกว่าความคิดในทางบวกหรือทัศนคติในทางบวก และทัศนคติในทางบวกจะทำให้จิตใจของผู้นั้นมี ความกล้าหาญ มั่นใจในความสำเร็จที่ตนเองได้รับหรือมีความมั่นใจมากในความสามารถของตน ซึ่งอาจจะไม่เป็นที่สองรองจากใคร โดยความรู้สึกที่ว่านี้ หากมีน้อยเกินไปก็จะกลายเป็นคนขี้ขลาด หากมีมากเกินไปก็จะกลายเป็นคนท้อม หยิ่งยโส ก็เป็นไปได้ ดังนั้นควรมีความเชื่อมั่นในตนเองในระดับปานกลางแต่พอดี ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป

สมิต อาชวนิจกุล (2539: 93) ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นบุคลิกที่ควรปลูกฝัง คอยส่งเสริมและพัฒนาอยู่เสมอ เพราะคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีบุคลิกภาพที่ดี มองโลกในแง่ดีและมีความรู้สึกที่ปลอดภัย กล้าแสดงออกอย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานของตนเอง และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน อดทนต่ออุปสรรคต่างๆ โดยไม่รู้สึกหวั่นไหว โดยไม่แน่ใจในพฤติกรรมหรือการกระทำของตนเอง ตลอดจนมีความคิดเป็นของตัวเอง บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองนั้นจะไม่ยอมจำนนต่อสิ่งอื่นใด ซึ่งต่างจากคนที่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มีความหวาดกลัวไม่แน่ใจในตนเอง โดยเขาจะใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในทางนี้กวาดภาพเอาเองตามสิ่งที่ตนเองต้องการหรือปรารถนา สิ่งใดที่ไม่สามารถทำตามลำดับขั้นของความเป็นจริงเนื่องจากความกลัวจึงเป็นคนที่ไม่กล้าทำอะไรเลย

ศุภศิ ศรีสุคนธ์ (2539: 35) กล่าวว่า ความเชื่อมั่นในตนเองมีความสำคัญต่อความสำเร็จในชีวิตทำให้มองโลกในแง่ดี การปูพื้นฐานความเชื่อมั่นในตนเองให้เกิดขึ้นจะช่วยให้บุคคลกล้าคิดกล้ากระทำสิ่งต่างๆด้วยความมั่นใจและสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่างๆได้อย่างมีความสุข มีความกล้าคิด กล้าแสดงออก ไม่เฉยเมยต่อสภาวะการณ์ต่างๆในสังคม รวมทั้งเป็นบุคลิกภาพของผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการเรียน และความเป็นอยู่ในปัจจุบัน

วารุณี เจริญรัตนโชติ (2543: 19) ได้กล่าวไว้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเองมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคลในสังคม เนื่องจากบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะประสบความสำเร็จทั้งด้านการเรียน การทำงาน สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เมื่อบุคคลในสังคมมีความสุขจะส่งผลดีต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

เมทินี ด่านยังอยู่ (2544: 10) ได้กล่าวว่าความเชื่อมั่นในตนเองมีความสำคัญและจะเกิดขึ้นได้เมื่อได้รับความสำเร็จจากการปฏิบัติกิจกรรมหรือการกระทำสิ่งต่างๆอยู่เสมอ บุคคลยิ่งประสบความสำเร็จมากเท่าไร ย่อมทำให้มีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้นเท่านั้น เมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะรู้สึกว่าคุณค่าตนเองไม่อยู่ใต้อำนาจของคนอื่น ทำให้ความยุ่งยากใจต่างๆลดลงไป หรือหมดไปอันเป็นผลให้มีความสามารถที่จะกระทำสิ่งต่างๆให้ได้ผลดียิ่งขึ้น สามารถรับฟังความคิดเห็นหรือคำนิยามของผู้อื่นได้ด้วย ผู้ที่มีความเชื่อมั่นจึงมีลักษณะของบุคคลที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์

หากกล่าวโดยรวมจากความสำคัญที่กล่าวไปข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ควรมีการปลูกฝังให้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการพัฒนาตนเอง เพราะบุคคลที่มีความเชื่อมั่นตนเองจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตในทุกๆด้าน เช่น ด้านการเรียน ด้านการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ความมั่นใจในตนเองก็ควรมีพอดีไม่ควรมีมากเกินไปจนเกินงาม หรือน้อยจนกลายเป็นคนขี้ขลาด

การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง

การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองเกิดจากการเรียนรู้ในสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นรอบตัว โดยการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆได้ด้วยตนเอง โดยการไม่ขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น จึงจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

Garrison (1965: 258) ได้กล่าวถึงพัฒนาการของความรู้สึกรู้สึกที่มีคุณค่าในตนเองว่า มีความเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง เพราะการก่อกองนิสัยและความรับผิดชอบทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองและทำให้รู้สึกว่าคุณค่า ซึ่งนิสัยแต่ละอย่างเกิดขึ้นจากการฝึกกิจกรรมต่างๆที่ได้ใช้ความรับผิดชอบและความสามารถในการริเริ่ม ถ้าบุคคลได้พัฒนาความสามารถในตนเองให้ดีขึ้นแล้ว บุคคลนั้นจะเชื่อถือตนเองและเชื่อมั่นในความสามารถของ

ตนเองและคิดว่ามีคุณค่าและทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองขึ้น ความเชื่อมั่นในตนเองนั้นพัฒนามาจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล คือ บุคคลนั้นได้กระทำให้สิ่งที่พอใจและได้รับผลสำเร็จในสิ่งนั้นๆ

Myers (1983: 328) ได้กล่าวว่าเป็นความมั่นคงและการยืนกรานการกระทำต่อไป ในแต่ละบุคคลทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง พฤติกรรมต่างๆที่แสดงถึงความเชื่อมั่นในตนเอง เช่น การแสดงออกต่อหน้าชุมชนโดยไม่ประหวั่นพรั่นพรึง มีความมั่นคงในอารมณ์และมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองที่จะกระทำสิ่งต่างๆให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการสื่อสารความรู้สึกและเนื้อหาอย่างชัดเจน

จากการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ในการที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความเชื่อมั่นในตนเองได้นั้นต้องฝึกให้บุคคลนั้นๆรู้สึกช่วยเหลือตนเองหรือมีความพยายามที่จะแก้ไขปัญหาต่างๆด้วยตนเองให้ได้เสียก่อน ก่อนที่จะขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น และมีการฝึกกระทำสิ่งต่างๆให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้นๆจึงจะทำให้เกิดความมั่นใจในตนเองมากยิ่งขึ้น

การวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

การวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง (ดวงพร ศุภพิชน์, 2544 อ้างใน Bandra, 1997: 84) แบ่งลักษณะการวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองของบุคคลออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 ระดับหรือขนาดความยากของงานที่บุคคลเชื่อว่าตนสามารถปฏิบัติได้ (Level Magnitude of Job Difficulty) เป็นความเชื่อในความสามารถของตนเองของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมที่มีความยากแตกต่างกัน บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองต่ำหรือมีขีดความสามารถจำกัดจะสามารถทำได้เฉพาะงานที่ง่าย ถ้าได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ยากเกินความสามารถก็จะพบกับความล้มเหลว ดังนั้นการมอบหมายงานต้องพิจารณาไม่ให้ยากเกินไป หรือควรเป็นงานที่มีความยากระดับปานกลาง

มิติที่ 2 ความเข้มหรือความมั่นใจที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับความยากต่างๆ (Strength of Confidence) ถ้าบุคคลมีความเชื่อในความสามารถของตนเองที่มีความเข้มน้อยหรือมีความมั่นใจในความสามารถของตนเองต่ำ เมื่อประสบกับเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่เขาเชื่อ จะมีผลทำให้ความเชื่อในความสามารถของตนเองในบุคคลนั้นๆ ลดลง แต่ถ้าบุคคลนั้นมีความเข้มมากหรือมีความมั่นใจในระดับสูง ก็จะมี ความบากบั่นมานะพยายามมาก แม้ว่าจะประสบกับเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังก็ตาม

มิติที่ 3 การแผ่ขยายความสามารถหรือการนำไปใช้ (Generality of Ability) เป็นการแผ่ขยายความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง เมื่อประสบกับเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานบางอย่างก่อให้เกิดการนำความสามารถไปปฏิบัติในสภาพการณ์อื่นที่คล้ายคลึงกันในปริมาณที่แตกต่างกันได้ แต่ประสบการณ์บางอย่างอาจไม่สามารถนำความเชื่อในความสามารถของตนเองไปใช้ในสภาพการณ์อื่นได้

ดังนั้นการวัดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถวัดได้ตามระดับความสามารถ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ไม่สามารถคาดการณ์ไว้ก่อนได้ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงก็จะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และไม่มีข้อผิดพลาด แต่ในทางกลับกันผู้ที่ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเองต่ำหรือผู้ที่มีขีดความสามารถจำกัด ก็จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรมนับเป็นวิธีการหนึ่งในหลายๆ วิธีที่จะทำให้นุคลากรในองค์กรได้รับความรู้ มีความสามารถเกิดทักษะและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่เจริญอกงาม เป้าหมายของการฝึกอบรมมุ่งการพัฒนานุบุคคลเป็นสำคัญ เพื่อนำสิ่งที่ได้มาพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและทางสังคม องค์กรทุกองค์กรจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้นั้นจะต้องใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในบรรดาทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในองค์กรนั้น ก็จะประกอบด้วยคน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ (พะยอม วงศ์สารศิริ 2543: 2) คนหรือทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญยิ่งในการบริหารงานในองค์กร ทั้งนี้เพราะคนเป็นผู้ที่ใช้ทรัพยากรด้านอื่นๆ เพื่อทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามที่ต้องการ เมื่อคนเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญยิ่ง

ต่อองค์กร จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน และวิธีการหนึ่งที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรก็คือการฝึกอบรม

การฝึกอบรมนับเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นองค์กรและหน่วยงานต่างๆ จึงให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีคุณภาพ ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (กีรีบุณ จงวุฒิเวศย์, 2540: 71) และเหตุที่ต้องมีการฝึกอบรม เพราะการทำกิจการใดก็ตามไม่ว่าจะเป็นกิจการของรัฐ ของเอกชนหรือแม้กระทั่งงานของตนเอง ถ้าคนทำงานนั้นมีความรู้ความสามารถ ความสำเร็จที่คาดหวังย่อมสำเร็จไปแล้วกว่าครึ่ง (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2543: 58)

ความหมายของการฝึกอบรม

สำหรับความหมายของการฝึกอบรมนั้น ได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

คณัย เทียนพุฒ (2543: 180) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการฝึกอบรม (Training) หมายถึง การมุ่งที่จะวิเคราะห์ทำให้มั่นใจและช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงานแต่ละคน หัวใจสำคัญของการฝึกอบรมคือทำให้พนักงานแต่ละบุคคลสามารถทำหน้าที่ในปัจจุบันหรือกระบวนการทำงานได้อย่างครบวงจร

ชาญ สวัสดิ์สาตี (2542: 14) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่เป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอีก อันจะเป็นประโยชน์ต่อ “งาน” ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน และ/หรืองานที่กำลังได้รับมอบหมายในอนาคตโดยตรง

วิจิตร อาวะกุล (2543: 49) มีความเห็นเกี่ยวกับการอธิบายความหมายของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาหรือฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะสมและเข้าทำงาน และเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดในการปรับปรุงผลการทำงาน เมื่อฝึกอบรมแล้วการมีทัศนคติที่ถูกต้อง ทักษะต่างๆ จะถูกนำมาใช้และจับบกร่องในทักษะต่างๆ ก็จะถูกแก้ไขได้

สมคิด บางโม (2539: 14) ได้สรุปว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานและคุณภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งถือว่าการฝึกอบรม (Training) เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้พัฒนางานได้

ทองฟู ชินะ โขติ (2531: 7) เสนอแนวคิดว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อพัฒนาบุคลากร เพิ่มพูนความถนัดความรู้ ทักษะและความเข้าใจ เพื่อพัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานตลอดจนเป็นกระบวนการที่มีระเบียบและระบบ และก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์กร ซึ่งมีความมุ่งหมายที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติที่ดี เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม

Kenney and Reid (1982 อ้างใน สวัสดิ์ สาดี, 2542: 13) ได้ให้ทรรศนะว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่ได้วางแผนไว้เพื่อเปลี่ยนแปลงแก้ไข ทัศนคติ ความรู้หรือความชำนาญงานให้ดีขึ้น โดยผ่านประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในกิจกรรมหนึ่งหรือหลายๆ กิจกรรม ซึ่งจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมในสถานการณ์การทำงาน คือ การพัฒนาความสามารถของบุคคลให้ตรงกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตขององค์กร

Rabey (1978 อ้างใน ฐิระ ประवालพุกฤษ, 2538: 3) เสนอความคิดเห็นว่าการฝึกอบรม หมายถึง การช่วยให้บุคคลได้รับความรู้ ทักษะและเจตคติ ที่จำเป็นต่อการทำงานเพื่อเตรียมตัวให้พวกเขาทำงาน กิจกรรมในอนาคต ซึ่งจะต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของเขาด้วย

Jucius (1993 อ้างใน วิจิตร อวระกุล, 2543: 50) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ (Attitude) ทักษะ (Skill) หรือ ความชำนาญชำนาญ ความสามารถ (Ability) ของบุคคลเพื่อให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

จากความหมายของการฝึกอบรมที่นักวิชาการทั้งไทยและต่างชาติหลายท่านได้ให้ไว้ นั้นสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ช่วยเสริมสร้างบุคลากรขององค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมที่ไปในทิศทางที่เจริญองงาม มีความเหมาะสมที่จะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดที่ตั้งเป้าหมายไว้

วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

การทำงานของมนุษย์หากต้องทำงานที่ซ้ำซากจำเจเป็นเวลานานย่อมทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง ทั้งนี้เพราะพนักงานมีความชินและคุ้นเคยกับการทำงานแบบเก่าๆ การมีการรับพนักงานใหม่เข้าทำงาน พนักงานบางคนอาจจะขาดคุณสมบัติบางประการที่องค์กรมีความต้องการอยู่ ซึ่งการฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาคุณสมบัตินั้นได้ นอกจากนี้หากองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย การฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้ทราบนโยบายขององค์กรก็จะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานในทุกระดับดีขึ้นกว่าเดิม การฝึกอบรมจึงเป็นวิธีการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร (ทวีป อภิลิทธิ, 2538: 24) และจากแนวคิดและความหมายของการฝึกอบรมที่กล่าวมาแล้ว หากจะพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ได้มีนักวิชาการได้กล่าวไว้หลายอย่างดังนี้

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537: 30) ได้กล่าวไว้ว่าวัตถุประสงค์มี 4 ประการ คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ความมุ่งหมายข้อนี้เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ หลักการ ทฤษฎีในเรื่องที่เข้ารับการฝึกอบรม การฝึกอบรมจึงเป็นการบรรยาย อภิปรายสรุปเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับความรู้ นั้น หรือเป็นทฤษฎีใหม่ๆ ซึ่งเกิดจากการทดลองค้นคว้า วิจัย แล้วนำความรู้ นั้นมาเผยแพร่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ทราบ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความรู้และแนวคิดใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น

2. เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน วัตถุประสงค์ข้อนี้เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความชำนาญ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงเป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือฝึกปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือ หรือวัสดุเกือบทุกชนิดเหมือนกับที่ใช้อยู่ในองค์กร เช่น การฝึกอบรม การลงบัญชี ก็จะต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติการลงบัญชีในขณะที่ฝึกอบรม โดยใช้รูปแบบของบัญชีเช่นเดียวกับบัญชีที่ใช้ในองค์กร เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ก็ควรจะเป็นเครื่องมือเช่นเดียวหรือคล้ายกับที่ใช้อยู่ในองค์กร จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการทำงานนั้น

3. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม ความมุ่งหมายข้อนี้เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนความประพฤติหรือพฤติกรรมของตน ให้เป็นพฤติกรรมที่ดี เป็นที่ต้องการขององค์กร การฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมจึงเป็นการจัดกิจกรรมที่เน้นทางด้านจิตใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการอบรมเห็นคุณค่าของการประพฤติตามกฎขององค์กร ซึ่งเป็นข้อตกลง การประพฤติตามกฎจึงเป็นที่ปรารถนาของคนส่วนมากที่จะสามารถอยู่ร่วมกันได้เป็นอย่างดี

4. เพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามาอยู่ในองค์กร บุคลากรจะต้องมีเจตคติตรงกับเจตคติขององค์กร องค์กรที่ดีจะต้องมีบุคลากรที่มีความตั้งใจตรงกันในการจัดองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย องค์กรจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคลากรทุกคนให้มีเจตคติที่ตรงกับองค์กร การเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติจึงเป็นการให้ผู้รับ การฝึกอบรมที่เน้นทางจิตใจ โดยถือเป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์

พัฒนา สุขประเสริฐ (2541: 5-7) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความรู้เป็นพื้นฐานในการนำไปสู่ความเข้าใจ เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นการพัฒนาความรู้

เกี่ยวกับงาน (Technical Know-How) ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงงาน ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงนโยบาย วิธีปฏิบัติ การฝึกอบรมจะถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในองค์กร

2. เพื่อพัฒนาทักษะ (Skill) ความชำนาญ หรือทักษะในการทำงาน คือความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ นอกจากนี้ทักษะของพนักงานในแต่ละตำแหน่งจะไม่เหมือนกัน พนักงานระดับต้นอาจต้องการทักษะด้านเทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติงาน โดยตรงผู้บริหารระดับสูงต้องการทักษะเกี่ยวกับการบริหารจัดการ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร และที่สำคัญก็คือ จะต้องลงมือปฏิบัติกันอย่างจริงจัง จึงจะเกิดทักษะ หรือความชำนาญงานขึ้นมาได้ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยเวลาในการฝึกปฏิบัติพอสมควร

3. เพื่อให้เกิดทัศนคติที่พึงประสงค์ (Attitude) ทัศนคติเป็นเรื่องของนามธรรมที่วัดและประเมินได้ยากและไม่ชัดเจนจะต้องอาศัยจากการสังเกตพฤติกรรมที่ผู้นั้นแสดงออกมา การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดี ที่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเทคนิควิธีและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

วิจัย ผลมูล (2539: 22-24) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. วัตถุประสงค์โดยทั่วไป มี 4 ประการ

1.1 เพื่อให้ความรู้ ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่อบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับนั้น ไปปฏิบัติงานได้ ตลอดจนสามารถเกิดแนวความคิดในการแก้ปัญหาและเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น

1.2 เพื่อเสริมสร้างทัศนคติ การฝึกอบรมที่ดีนอกจากจะให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่อบรมแล้ว ยังต้องมีส่วนเสริมสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องานหรือต่อเรื่องที่อบรมนั้นด้วย

เพราะมักจะปรากฏอยู่เสมอว่า ผู้ที่สำเร็จการอบรมไม่สนใจที่จะนำเรื่องที่ได้รับการอบรมไปแล้ว ไปปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะการอบรมครั้งนั้นไม่สามารถเปลี่ยนทัศนคติเดิม หรือสร้างทัศนคติใหม่ที่ดีกว่าได้นั่นเอง

1.3 เพื่อเพิ่มทักษะ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มิใช่มุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้แต่เพียงอย่างเดียว ยังต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการปฏิบัติ ความคล่องแคล่วว่องไว อันก่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติต่อไป

1.4 เพื่อสร้างความสัมพันธ์ การฝึกอบรมนอกจากได้ความรู้ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเพื่อทักษะแล้ว ข้อที่สำคัญคือได้เพื่อน จะทำให้มีความคุ้นเคยเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน จะเป็นประโยชน์ต่อการประสานงานในภายหน้า

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ แบ่งออกเป็น 2 กรณีด้วยกัน

2.1 วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เน้นหนักในแง่ของส่วนรวม ได้แก่ เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงาน ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน เพื่อฝึกฝนบุคคลไว้เพื่อความก้าวหน้าของหน่วยงาน และเพื่อสนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณะ

2.2 วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล ได้แก่ เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อพัฒนาท่าทีและบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อฝึกฝนการใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติงาน เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายของหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ และให้มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

นอกจากนั้นสมคิด บางโม (2539: 15) ยังได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความรู้เป็นพื้นฐานในการนำไปสู่ความเข้าใจ เพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะได้ดี

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญหรือทักษะในการทำงานคือ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การขับรถ การขี่จักรยาน เป็นต้น

3. เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การฝึกอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดีที่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล

ดังนั้นวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติและสร้างความสัมพันธ์กันในหน่วยงาน แต่ในการจัดการฝึกอบรมของแต่ละองค์กรวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมจะเป็นอย่างไรย่อมแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการฝึกอบรมของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ ที่จะเป็นตัวกำหนดและการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมควรมีความชัดเจนว่าองค์กรมีความคาดหวังว่าองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในด้านของอะไร เมื่อมีการจัดการฝึกอบรมขึ้น

ความสำคัญของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมที่ดีจะต้องสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Change Behavior) บุคคลให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์กรให้ได้ การฝึกอบรมเป็นการให้การศึกษาตลอดชีวิตสำหรับทุกคน โดยไม่จำกัดอายุและวุฒิการศึกษา เป็นการเพิ่มพูนปรับปรุงคุณภาพชีวิตของการทำงาน เป็นการหาทางให้คนเราได้เรียนรู้การศึกษาในปัจจุบันถือว่าเป็นปัจจัย 5 ที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโลกของการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 87-188) ได้กล่าวถึงเรื่องความสำคัญของการฝึกอบรม ไว้ดังนี้

1. งานบางอย่างได้มีขอบเขตขยายกว้างขวางขึ้น ทำให้พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าเดิม

2. ในทางกลับกันงานบางอย่างตามลักษณะงานที่เปลี่ยนไปอาจทำให้ต้องการใช้บุคคลที่มีความชำนาญที่แคบลง เฉพาะเรื่องเฉพาะอย่างมากขึ้น

3. งานหลายชนิดก็อาจจะหมดสิ้นไป โดยมีงานใหม่ที่จัดขึ้นใหม่ทดแทน เช่น การใช้เครื่องจักรสมองกลดลงบัญชี แทนการลงด้วยมือ

รมย์ บุญประสาน (2537: 14-18) ได้แยกประเด็นความสำคัญของการฝึกอบรมว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานขององค์กร ดังนี้

1. ความสำคัญในด้านการดำรงรักษาองค์กร เนื่องจากทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน มีจุดประสงค์เดียวกันคือการดำรงอยู่ขององค์กร จึงจำเป็นต้องบำรุงรักษาองค์กรให้มีความแข็งแรงอยู่เสมอ ด้วยการเสริมประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการหรือพนักงาน ซึ่งการเสริมสร้างประสิทธิภาพดังกล่าวสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร

2. ความสำคัญในด้านความเจริญเติบโตขององค์กร นอกจากองค์กรจะต้องสามารถดำรงอยู่ได้แล้ว องค์กรจะต้องมีการเจริญเติบโต มีการขยายกิจการต่างๆ ออกไป ความยุ่งยากซับซ้อนในการดำเนินงานย่อมมีมากขึ้น จึงจำเป็นต้องฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทนต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสำคัญในด้านการปรับตัวองค์กร สภาพเศรษฐกิจและสังคมซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมขององค์กร มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นโยบายของรัฐจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม

ซึ่งเป็นผลกระทบต่อการดำเนินงานของทุกองค์กร จึงมีความจำเป็นที่องค์กรจะต้องพัฒนาพนักงานขององค์กรให้สามารถทำงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นได้

4. ความสำคัญต่อการสอนงานแก่ผู้บรรจุนใหม่ ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ยังไม่คุ้นเคยกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ จึงจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาก่อนการทำงาน (Pre-Service Training) หรือการแนะนำวิธีการทำงาน (Introduction Training)
5. ความสำคัญในด้านการนำวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดประดิษฐกรรมใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ทั้งที่ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการผลิตและช่วยให้การทำงานมีความถูกต้อง ชัดเจนมากกว่าการทำด้วยมือ ดังนั้นองค์กรที่ไม่ต้องการความล่าช้าจึงสรรหาเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพสูงมาใช้ในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงจำเป็นต้องฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการใช้วิทยาการใหม่ๆ ดังกล่าว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
6. ความสำคัญในด้านการกระตุ้นหรือจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ย่อมเกิดความเบื่อหน่ายหรือขาดความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่บ้าง ซึ่งอาจทำให้คุณภาพงานลดลงไปได้ องค์กรจึงมีความจำเป็นจะต้องกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถทำได้โดยการฝึกอบรม
7. ความสำคัญในด้านการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานของพนักงาน หรือข้าราชการ ที่จะต้องเพิ่มพูนความรู้ความสามารถอยู่เสมอ เพราะสภาพแวดล้อมต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป ความรู้เฉพาะเรื่องที่ทำอยู่จึงไม่เพียงพอ จำเป็นต้องขยายขอบเขตของความรู้ความสามารถให้กว้างขวางทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
8. ความสำคัญต่อการเตรียมบุคคลเข้าตำแหน่ง โดยทั่วไปบุคลากรต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานทุกคน โดยการเลื่อนระดับสูงขึ้น ตลอดจนการขยายงาน ทำให้มีตำแหน่งเกิดขึ้นใหม่ องค์กรจึงจำเป็นต้องเตรียมบุคลากรไว้สำหรับการดังกล่าว ซึ่งการฝึกอบรมลักษณะนี้เป็นการเตรียมบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่ง

ดังนั้นสามารถสรุปความสำคัญของการฝึกอบรมที่นักวิชาการหลายท่านได้ดังนี้ การฝึกอบรมนั้นเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อองค์กรและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นอย่างมาก กล่าวคือทำให้บุคลากรในองค์กรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งผลให้คุณภาพงานสูงขึ้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรมีความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในงานสูงขึ้น มีความพอใจต่อการทำงานและการดำรงชีวิตมากขึ้น ดังนั้นการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในองค์กร จึงนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถส่งเสริมการบริหารงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการฝึกอบรม

เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคล ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยจะต้องดำเนินไปตามลำดับขั้นตอนและต่อเนื่องเพื่อให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแก่บุคคล งานและหน่วยงานมากที่สุดเพื่อจะได้เป็นพื้นฐานและนำไปสู่ความเข้าใจที่ลึกซึ้ง เรื่องของกระบวนการฝึกอบรมมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

ชายู สวัสดิ์สาตี (2542: 33) เสนอแนวคิดกระบวนการฝึกอบรมไว้ว่าการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมถือว่าเป็นขั้นตอนแรกๆ ของกระบวนการฝึกอบรมที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะจะเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมด ดังนั้นกระบวนการฝึกอบรม จึงเป็นการดำเนินงานโดยพิจารณาถึงสิ่งที่ป้อนเข้า (Input) การดำเนินงานที่เป็นระบบ มีขั้นตอน กระบวนการ (Process) และมีผลออกมา (Output) และจำเป็นต้องมีการย้อนกลับ (Feedback) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งทุกกระบวนการต้องมีการกระทำอย่างต่อเนื่องเป็นระบบและมีความสำคัญทุกขั้นตอน ดังนี้

1. หาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. พิจารณางานหรือภารกิจที่จะพัฒนา
3. วิเคราะห์งานหรือภารกิจที่จะพัฒนา
4. กำหนดบุคคลที่จะได้รับการฝึกอบรม

5. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
6. สร้างหลักสูตรการฝึกอบรม
7. วางแผนการจัดการฝึกอบรม
8. ดำเนินการฝึกอบรม
9. ประเมินผลการฝึกอบรมและติดตามผลระยะยาว

ส่วนสาธิต บำเพ็ญ (2539: 20-21) ยังได้อธิบายถึงกระบวนการฝึกอบรมไว้ว่า กระบวนการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนที่ฝ่ายรับผิดชอบงานฝึกอบรมจะต้องดำเนินการวางแผน เพื่อให้โครงการฝึกอบรมประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอนคือ

1. การวางแผนการจัดหลักสูตร หลักสูตรที่ดีจะต้องจัดให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมและขององค์กรด้วย ปกติการกำหนดหลักสูตรจะมีรายละเอียดของหลักสูตรแตกต่างกันออกไปตามสถานภาพของงานและความต้องการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น วิชาต่างๆ แต่ละวิชาจะต้องประสานกันและมีลักษณะสนองตอบสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมนั้น

2. การเลือกเวลาและวิธีการในการฝึกอบรม ต้องพิจารณาจากความจำเป็น ความยากง่าย วัตถุประสงค์ และลักษณะงานตามความเหมาะสม องค์กรควรมีความรู้ในการจัดสรรเวลาสำหรับการฝึกอบรม และการปฏิบัติงานมิให้มากเกินไปหรือน้อยเกินไป จัดตารางการฝึกอบรมไว้ให้เหมาะสม เช่น วิชาหนักสมอง หรือการใช้การบรรยายไม่ควรจัดในช่วงโหม่งบ่าย ซึ่งทำให้ง่วงนอน ในด้านการเลือกวิธีการฝึกอบรมนั้นส่วนใหญ่จะนิยมการบรรยายเพราะสะดวก ไม่ต้องเตรียมการมากและไม่ต้องใช้เทคนิคเท่าใด วิธีการฝึกอบรมสามารถใช้ได้หลายวิธี ในแต่ละโครงการอาจใช้การบรรยายผสมกับการอภิปรายก็ได้

3. การจัดเตรียมงบประมาณในการฝึกอบรม งบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถทำให้การฝึกอบรมสามารถดำเนินไปหรือล้มเลิกลงได้ ดังนั้นเมื่อได้กำหนดโครงการไปแล้ว การกำหนดงบประมาณย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญที่จะทำให้เกิดผลดีมาน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้ ตลอดจนการรู้จักใช้จ่ายงบประมาณให้ได้ประโยชน์มาน้อยเพียงใดด้วย

4. การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ในการฝึกอบรม จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการฝึกอบรม จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ไม่ว่าจะเป็นโต๊ะ เก้าอี้ กระจาดำ เอกสารประกอบการฝึกอบรมสำหรับแจกบรรดาผู้เข้ารับการฝึกอบรม โสตทัศนูปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องฉายภาพนิ่ง เทป เครื่องขยายเสียง ฯลฯ ไว้ให้ครบถ้วน การเตรียมสถานที่ในการฝึกอบรม จะต้องได้รับการปรับปรุงดูแลอย่างดี ต้องมีแสงสว่าง มีระบบเสียง กระจาดำ แผนที่ประกอบต่างๆ ที่ห้องประชุมกลุ่ม ห้องพักคาเฟ่ และบริการสำหรับอำนวยความสะดวกอื่นๆ

5. การจัดหาผู้ฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรม จัดหาผู้ฝึกอบรมที่มีความชำนาญและประสบการณ์ในงานนั้นๆ เป็นอย่างดีมาเป็นผู้ให้การอบรม อาจเป็นนักวิชาการหรือผู้ประสบความสำเร็จในงานก็ได้ สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมควรคัดเลือกจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ สติปัญญา ความคิด ประสบการณ์ ความสนใจ ความตั้งใจ เข้ารับการฝึกอบรม จึงจะเป็นการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่แท้จริงขององค์กร

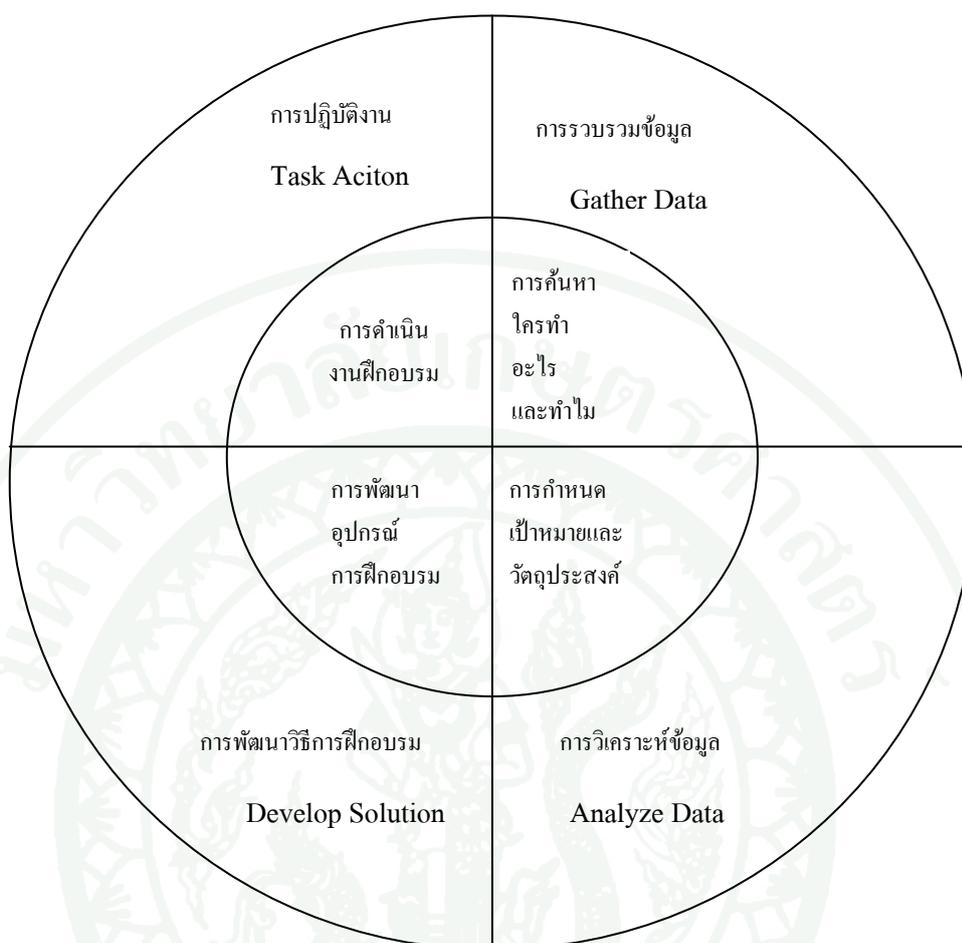
6. การประเมินผล เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดโครงการฝึกอบรม การประเมินผล การฝึกอบรมสามารถปฏิบัติได้ 3 ขั้นตอน คือ การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม ในระหว่างการฝึกอบรม และภายหลังการฝึกอบรม โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต และการส่งแบบสอบถาม การประเมินผลการฝึกอบรมก็เพื่อจะได้ทราบความรู้สึกรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ตลอดจนทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคน ว่ามีความคิดเห็นเป็นอย่างไร เห็นด้วยหรือมีข้อเสนอแนะประการใด เพื่อประโยชน์ในการหาข้อดี ข้อเสียและข้อบกพร่องในโครงการฝึกอบรมที่ผ่านมา สำหรับใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของทุกฝ่ายได้ดียิ่งขึ้นในโครงการฝึกอบรมครั้งต่อไป

รมย์ บุญประสาน (2537: 56) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรก็เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานอื่นๆ ที่มีเป้าหมายไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่การที่จะบรรลุจุดประสงค์นั้นได้ จะต้องผ่านกระบวนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับจุดประสงค์นั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า กระบวนการทำงานจะเป็นเสมือนหนทางหรือวิธีการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งการทำงานบางอย่างอาจใช้กระบวนการง่ายๆ แต่งานบางอย่างก็อาจจะต้องใช้กระบวนการทำงานที่ยุ่งยาก

ซับซ้อน ทั้งนี้ก็แล้วแต่ลักษณะของงานและจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งถ้าตั้งจุดประสงค์ไว้สูงหรือเป็นจุดประสงค์ที่ดี แต่ทำให้บรรลุได้ยากก็จำเป็นที่ต้องคิดค้นหรือแสวงหากระบวนการทำงานที่เหมาะสมมาใช้

ซึ่งอาจจะเป็นกระบวนการทำงานที่มีความสลับซับซ้อนมากกว่าเดิม งานฝึกอบรมเป็นการทำงานกับคนเป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่ละคนมีชีวิตจิตใจ มีอารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด และมีพฤติกรรมหลากหลายที่ยากจะเข้าใจได้ถูกต้อง กระบวนการฝึกอบรมที่นำมาใช้ จึงควรได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบแล้วว่าเป็นกระบวนการที่จะสามารถนำการฝึกอบรมไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์อย่างแท้จริง ทำให้นักวิชาการด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หลายท่าน ได้คิดค้นและพัฒนากระบวนการฝึกอบรมขึ้นหลายรูปแบบ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดเรื่องระบบในการดำเนินการฝึกอบรม เช่น กระบวนการแบบวงล้อ (The Training Wheel) ของ Rogoff ซึ่งมีขั้นตอนของการฝึกอบรม 4 ขั้นตอน คือ

1. การรวบรวมข้อมูล (Gather Data) เป็นขั้นตอนแรกสุดของการฝึกอบรม เพื่อค้นหาว่าใคร ทำอะไร และทำไม เป็นการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analyze Data) เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล โดยละเอียด เกี่ยวกับลักษณะการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
3. การพัฒนาวิธีการฝึกอบรม (Develop Solution) เป็นขั้นตอนในการสร้างหลักสูตร การเลือกเทคนิคการฝึกอบรม การพัฒนาอุปกรณ์และสื่อที่เหมาะสมกับเทคนิคที่เลือกใช้ รวมทั้งการสร้างแบบประเมินผลการฝึกอบรมด้วย
4. การปฏิบัติการ (Task Action) เป็นขั้นตอนในการดำเนินการฝึกอบรม รวมทั้งการประเมินผล โดยใช้แบบประเมินที่ได้สร้างขึ้นในขั้นตอนที่ 3 และกระบวนการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Rogoff นี้ สามารถนำเสนอเป็นแผนภูมิรูปร่างล้อได้ซึ่งเรียกว่า “The Training Wheel” ดังภาพที่ 1



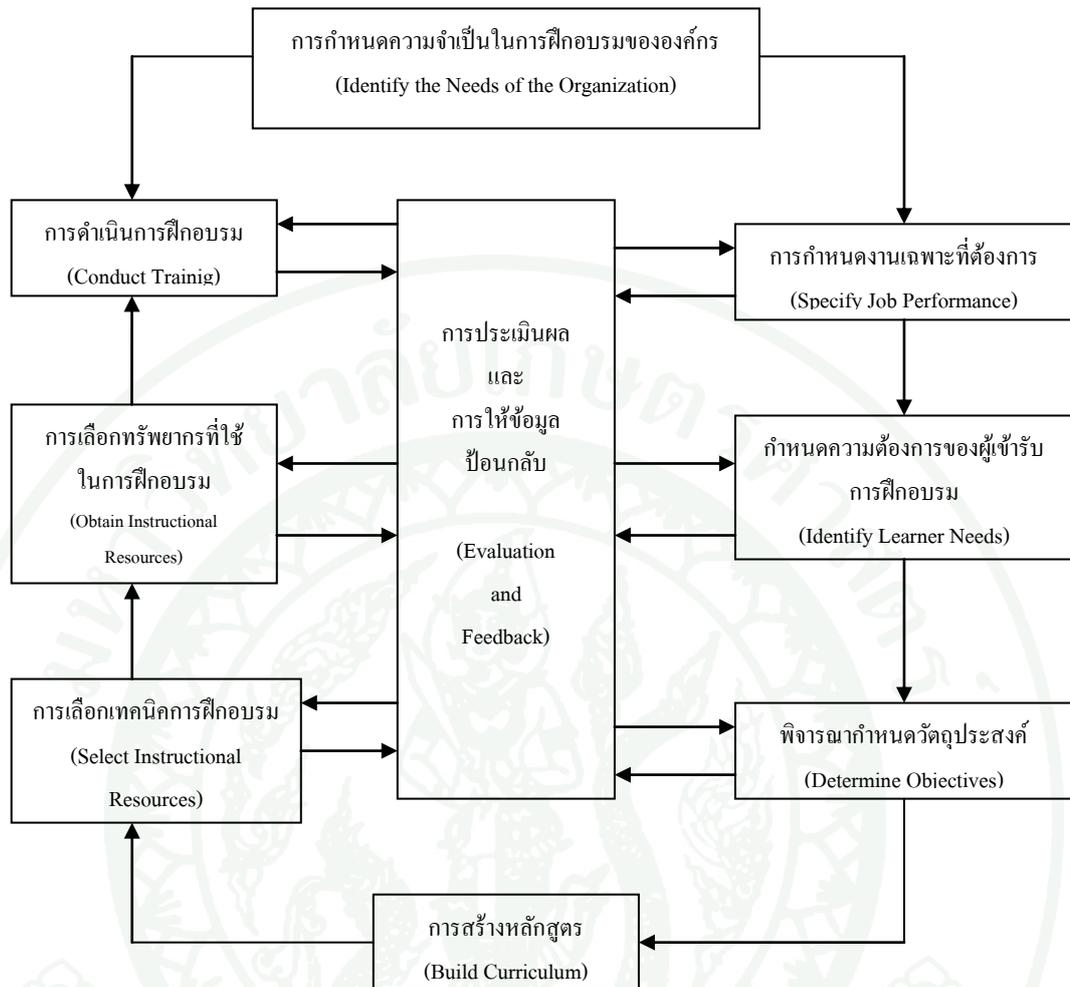
ภาพที่ 1 The Training Wheel
ที่มา: รมย์ บุญประสาน (2537: 57)

ส่วน The Critical Events Model (CEM) ของ Nadler ก็เป็นอีกรูปแบบของกระบวนการฝึกอบรมที่ได้รับความสนใจมีรูปแบบของกระบวนการฝึกอบรมเป็น 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร (Identify the Needs of the Organization)
2. กำหนดงานเฉพาะที่จะต้องปฏิบัติ (Specify Job Performance)
3. กำหนดความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Identify Learner Needs)
4. พิจารณากำหนดจุดประสงค์ (Determine Objectives)
5. สร้างหลักสูตรการฝึกอบรม (Build Curriculum)
6. เลือกเทคนิคการฝึกอบรม (Select Instructional Strategies)

7. เลือกทรัพยากรที่ใช้ในการฝึกอบรม (Obtain Instructional Resources)
8. ดำเนินการฝึกอบรม (Conduct Training)
9. ประเมินผลและให้ข้อมูลป้อนกลับ (Evaluation and Feedback)

รูปแบบของกระบวนการฝึกอบรมทั้ง 9 ขั้นนี้ Nadler (Nadler, 1982: 12) ได้เขียนเป็นแผนภูมิแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องของขั้นตอนต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการประเมินผลและการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Evaluation and Feedback) ที่มีความสัมพันธ์กับขั้นตอนต่างๆ เกือบทั้งหมด ซึ่งได้ให้เหตุผลว่ารูปแบบต่างๆ ที่ใช้กันนั้นมักจะออกแบบให้การดำเนินการประเมินผลไปอยู่ในขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ต่อการที่จะระงับหรือยับยั้งปัญหาต่างๆ ที่เพิ่งจะเกิดขึ้นได้ทันเวลาที่ การประเมินผล และการให้ข้อมูลป้อนกลับ จึงควรมีอยู่ทุกขั้นตอนของกระบวนการ เพื่อหลีกเลี่ยงการเสียเวลาและช่วยส่งเสริมให้รูปแบบของกระบวนการฝึกอบรมมีความรัดกุมยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบกระบวนการฝึกอบรม

ที่มา: รมย์ บุญประสาน (2537: 59)

ดังนั้นแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวมาแล้วพอสรุปได้ว่า โดยส่วนใหญ่แล้วต่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งเริ่มจากการประเมินความต้องการ หรือการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมเสียก่อน เมื่อพบข้อปัญหาหรือข้อขัดข้องต่างๆ ที่สามารถจะแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมแล้ว ก็จะนำมากำหนดเป็นโครงการฝึกอบรมขึ้น ซึ่งจะต้องมีการกำหนดจุดประสงค์เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว ต่อจากนั้นจึงสร้างและกำหนดหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำผู้เข้ารับการอบรมไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายดังกล่าว ตลอดถึงการสร้างสื่อต่างๆ เพื่อเป็นปัจจัยในการเสริมสร้างให้

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ตามหลักสูตรที่ได้กำหนดไว้ เมื่อได้เตรียมการในสิ่งที่กล่าว กระบวนการที่สำคัญในขั้นตอนต่อไปก็คือการดำเนินการฝึกอบรมและตามด้วยการประเมินผลและ ติดตามผลการฝึกอบรม อันเป็นกระบวนการขั้นสุดท้าย ซึ่งในการฝึกอบรมนั้น หากสามัคคีนิการ ให้เป็นกระบวนการแล้ว ก็จะช่วยให้การพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพและ เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมอาจจำแนกออกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับ ความเห็น ความนิยม สภาพของ งานและเวลา กล่าวคือ อาจจำแนกได้ตามคุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมวัตถุประสงค์ของ การฝึกอบรม และตามระยะเวลาที่จัดการฝึกอบรม ซึ่งในเรื่องประเภทของการฝึกอบรมได้มี นักวิชาการให้ความคิดเห็นไว้หลายท่านดังนี้

ชูชัย สมิติกร (2540: 8-10) ได้จำแนกประเภทการฝึกอบรม โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้หมายถึง แหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ซึ่งมี 2 ลักษณะคือ

1.1 การฝึกอบรมภายในองค์กร (In-House Training) การฝึกอบรมแบบนี้เป็นสิ่ง ที่องค์กรจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยงานฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกองค์กรมา เป็นวิทยากร

1.2 การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก เป็นการฝึกอบรมที่องค์กรจัดขึ้นเอง แต่เป็น การจ้างองค์กรฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจจะเป็นการส่งพนักงาน เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้น โดยองค์กรภายนอก

2. การจัดประสบการณ์ฝึกอบรม เกณฑ์ข้อนี้บ่งบอกว่าการฝึกอบรมได้รับการจัดขึ้น ในขณะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักปฏิบัติงานไว้ชั่วคราว เพื่อรับการฝึกอบรมในห้องเรียน

2.1 การฝึกอบรมในงาน (On-the-Job Training) การฝึกอบรมประเภทนี้จะกระทำ โดยการให้ผู้รับการฝึกอบรมลงมือปฏิบัติจริงๆ ในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ของ พนักงานที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง โดยการแสดงวิธีการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งอธิบายประกอบ จากนั้น จึงให้ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติตาม โดยมีพี่เลี้ยงคอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือหากมีปัญหา เกิดขึ้น

2.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off-the-Job Training) ผู้รับการฝึกอบรมประเภทนี้ จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์กร ไว้เป็นเวลาชั่วคราวจนกว่าการฝึกอบรมจะเสร็จสิ้น

3. ทักษะที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม หมายถึง สิ่งที่การฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้าง ขึ้นในตัวผู้รับการฝึกอบรม

3.1 การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill Training) คือ การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน โดยส่วนใหญ่แล้วผู้รับการ ฝึกอบรมมักจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานขององค์กร

3.2 การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal Skill Training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับ ผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4. ระดับขั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงาน ของผู้รับการฝึกอบรม

4.1 การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee Training) คือ การฝึกอบรมที่ จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดย มักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น การซ่อมแซม และบำรุงรักษาเครื่องจักร การโต้ตอบทางโทรศัพท์ หรือเทคนิคการขาย เป็นต้น

4.2 การฝึกอบรมระดับหัวหน้า (Supervisory Training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กร โดยส่วนใหญ่แล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้มักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร

4.3 การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial Training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้ คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย หรือผู้จัดการระดับกลางขององค์กร เนื้อหาของการฝึกอบรมแบบนี้จะมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการจัดการและการบริหารงานที่ลึกซึ้งมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้สามารถบริหารงานและจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive Training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เช่น ประธาน รองประธาน บริษัท กรรมการบริหาร และผู้อำนวยการ มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เช่น การวางแผนและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning and Decision-Making) หรือ การพัฒนาองค์กร (Organizational Development) เป็นต้น

ศุภร ศรีแสน (2542: 22) ได้แบ่งการฝึกอบรมเป็น 3 ประเภท คือ

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Service Training)
2. การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานหรือในสถานที่ทำงาน (On-the-Job Training)
3. การฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off-the-Job Training) เป็นการฝึกฝน การสอน การเรียนรู้เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ ทักษะไปใช้ในการทำงานในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจุบันความรู้และวิทยาการต่างๆ จะเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่า ในช่วงเวลา 5-6 ปี การจัดให้มีการฝึกอบรม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อคนทุกเพศทุกวัย การฝึกอบรมจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ส่วนพะยอม วงศ์สารศรี (2543: 153) กล่าวว่า การจัดฝึกอบรม อาจจัดได้หลายลักษณะดังนี้

1. การจัดฝึกอบรมโดยฝ่ายฝึกอบรมขององค์กร การจัดฝึกอบรมรูปแบบนี้ องค์กรจะมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการพัฒนาหลักสูตรขึ้นมาตามขั้นตอน แล้วใช้วิทยากรที่อาจเป็นเจ้าของหน้าที่ในฝ่ายหรือเชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญจากภายนอก
2. การจัดฝึกอบรมโดยให้บริษัทที่ดำเนินการด้านการฝึกอบรมหรือสถาบันการศึกษา จัดหลักสูตรและดำเนินการบริหารจัดการฝึกอบรมทั้งหมด โดยผ่านฝ่ายฝึกอบรมเป็นเพียงผู้ประสานงานกับฝ่ายหรือแผนกต่างๆ ขององค์กรและส่งพนักงานเข้ามารับการฝึกอบรม
3. จัดส่งพนักงานหรือหัวหน้า หรือผู้บริหารเข้ารับการอบรมมายังศูนย์ฝึกอบรมและสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อบริการแก่ชุมชน

สำหรับวิจิตร อาวะกุล (2543: 82-87) ได้แบ่งประเภทการฝึกอบรมออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-Service Training or Pre-Entry Training) หมายถึง การศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานใน โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดการศึกษาจัดหลักสูตรให้สนองความต้องการของตลาด
2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในระยะแรก ยังไม่รู้อะไรเกี่ยวกับหน่วยงาน เป็นการแนะนำให้พนักงานที่บรรจุใหม่ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ประวัติ กฏระเบียบ ความเป็นมาของหน่วยงาน ผู้บริหาร โครงสร้าง การทำงาน สภาพการจ้าง เป็นการจัดข้อสงสัยต่างๆ ความลังเลใจของผู้ปฏิบัติงานใหม่
3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training) เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญงานและประสบการณ์เบื้องต้นของสาขานั้น โดยเฉพาะเป็นการอบรมด้านเทคนิค หรือวิธีการทำงานเฉพาะเรื่องเฉพาะอย่าง เช่น การใช้เครื่องมือ การควบคุมเครื่องจักร ควบคุมคน ฯลฯ

4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ (In-Service Training) (On-the-Job Training) หมายถึงการจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงานในหน้าที่ ที่ตนทำให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่บุคคลนั้นยังดำรงตำแหน่งอยู่ ไม่ต้องลาออกไปเรียน ไม่ก่อให้เกิด ความเสียหายแก่งานของหน่วยงานนั้นในขณะรับการฝึกอบรม โดยหน่วยงานหรือทางราชการจัด ขึ้นเอง เช่น การอบรมระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น โดยหน่วยงานจัดให้ มีขึ้นเป็นครั้งคราว

5. การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง เฉพาะวิชา (Specific Training) เป็นการอบรมเทคนิคปลีกย่อย หรือเป็นรายละเอียดเฉพาะเรื่อง เช่น การอบรมเทคนิค การตรวจการติดเชื้ในรังไข่ การตรวจตัว อ่อน การปรับ โมดุล ฯลฯ ซึ่งเป็นการอบรมรายละเอียดเฉพาะเรื่องที่จัดทำเป็นพิเศษของหน่วยงาน เพื่อเสริมงานหลักให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

6. การอบรมพิเศษ (Special Training) เป็นการอบรมรายการพิเศษ ที่นอกเหนือไปจาก การอบรมหลักขององค์กรทั้ง 5 ข้อดังกล่าวข้างต้น เช่น การอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย อบรมลูกเสือชาวบ้าน อบรมอาสาภาษา เป็นต้น

นอกจากนั้น วิชัย ผลมุล (2539: 27) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมเป็น 4 ประเภท คือ

1. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) มีความจำเป็นสำหรับผู้เข้ารับราชการใหม่ หรือ เข้าทำงานใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อนำให้ผู้มาใหม่ได้มีความรู้ในเรื่องต่างๆ ไป ระยะเวลาอบรม 2 วัน

2. การฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงาน (Pre-Service Training) เป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคคล จะลงมือปฏิบัติงาน มุ่งความรู้ ความชำนาญในงานเป็นสำคัญ

3. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมภายหลังจาก บุคคลได้เข้ามาทำงานแล้ว วัตถุประสงค์เพื่อยกระดับความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

4. การฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูง (Executive Training) การฝึกอบรมประเภทนี้เป็น การฝึกอบรมที่จัดขึ้นสำหรับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง (Top Management Executive) มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ ในการบริหารงาน การวางแผน การพัฒนา การวินิจฉัยสั่งการ การริเริ่มสิ่งใหม่ๆ

เกณฑ์ต่างๆ ที่นักวิชาการได้นำมาเป็นหลักในการจัดแบ่งประเภทของการฝึกอบรม ที่กล่าวมาแล้วนี้ สรุปได้ว่าการฝึกอบรมสามารถจำแนกได้หลายประเภท โดยอาศัยเกณฑ์ต่างๆ เช่น แหล่งของการฝึกอบรม ทักษะที่ต้องการฝึกอบรม ฯลฯ การฝึกอบรมเป็นระบบย่อยระบบหนึ่ง ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์และมีอิทธิพลกับระบบอื่นๆ ของ องค์กร การฝึกอบรมจึงมีบทบาทที่จะมุ่งเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรในหน่วยงาน ทุกระดับให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่หน่วยงานต้องการ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อหน่วยงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพใน การดำเนินงานของหน่วยงานให้สูงขึ้น อย่างไรก็ตามความสำเร็จของการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับปัจจัย หลายประการ

แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม

หลักสูตรมาจากคำในภาษาอังกฤษว่า Curriculum ซึ่งมาจากคำในภาษาละตินว่า Currere แปลว่า “ทางวิ่ง” หรือ “ลู่ที่นักวิ่งเข้าเส้นชัย” นักการศึกษาให้ความหมายของหลักสูตรไว้ดังนี้

พิชัย ลีพิพัฒน์ไพบูลย์ (2543: 167) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรฝึกอบรม โดยแยกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความหมายในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม มีดังนี้
 - 1.1 สร้างหลักสูตรฝึกอบรม
 - 1.2 คัดเลือกวิธีการสอน
 - 1.3 วิธีสังเคราะห์หลักสูตร
 - 1.4 การจัดลำดับของเนื้อหาวิชาของหลักสูตร
 - 1.5 การประเมินผล

1.6 การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมใหม่

2. ความหมายในการบริหารหลักสูตรฝึกอบรม มีดังนี้

- 2.1 กำหนดนโยบาย/เป้าหมาย
- 2.2 การจัดรูปแบบในการบริหาร
- 2.3 การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ
- 2.4 การจัดตั้งงบประมาณ
- 2.5 ติดตามผลค่าใช้จ่าย
- 2.6 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ
- 2.7 การบริหารพนักงาน
- 2.8 การควบคุมทรัพยากรต่างๆ
- 2.9 ประเมินผลลัพธ์สุดท้าย

พงศ์ หรดาล (2539: 89) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรว่า หลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง ประมวลความรู้และประสบการณ์ที่จัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทศนคติและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2542: 70) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรว่า หมายถึง แผนการสอน กลยุทธ์ระยะยาวสำหรับกิจกรรมการเรียนรู้เป็นทางการ ที่ได้รับการสนับสนุนจากแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ชูชัย สมิทธิไกร (2540: 144) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หลักสูตรการฝึกอบรม คือ สาระความรู้ต่างๆ ซึ่งผู้รับการอบรมควรจะได้เรียนรู้และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

วิจิตร อาวะกุล (2540: 140) มีความเห็นว่า หลักสูตรการฝึกอบรมนับเป็นหัวใจของการฝึกอบรม เพราะหลักสูตรการฝึกอบรมจะเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึง

1. แนวทางที่จะพัฒนาบุคคลไปทิศทางไหน เน้นสาขาวิชาอะไรบ้าง

2. เป็นเสมือนแผนปฏิบัติงานของผู้สอนหรือวิทยากรในการบรรยายที่จะกำหนดความมุ่งหมาย หัวข้อวิชา เนื้อหา วิธีการที่จะใช้ในการฝึกอบรม ตลอดจนแนวทางการวัดผลประเมินผล

3. หลักสูตรการฝึกอบรมสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามสภาพการณ์ ตลอดจนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

4. หลักสูตรที่จัดได้อย่างดีและมีความเหมาะสมจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ประโยชน์ เกิดความสนใจในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

5. หลักสูตรการฝึกอบรมที่ดีต้องสร้างขึ้นจากการศึกษาวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมของเฉพาะกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม หรือแต่ละหลักสูตรจะได้ผลดีกว่าหลักสูตรกลางที่ใช้จัดการฝึกอบรมทั่วไป

6. หลักสูตรฝึกอบรมที่จะให้เกิดผลทางปฏิบัติงานควรมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อขยายผลทางวิชาการและการปฏิบัติ

7. วิธีการฝึกอบรมในหลักสูตร ควรจะให้มีการใช้เทคนิคในการฝึกอบรม หรือเทคนิคการถ่ายทอดความรู้หลายๆ รูปแบบรวมทั้งมีการใช้อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ เทคโนโลยีการศึกษา เข้าประกอบการฝึกอบรมไว้ด้วย

8. หลักสูตรฝึกอบรมที่ดี ควรมีการประเมินผล เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาหลักสูตรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกาศึกษาอบรมครั้งต่อไป

ส่วนปกรณ์ ศรีคอนไผ่ (2535: 36) ได้ให้ความหมายว่า หลักสูตร หมายถึง ประมวลกิจกรรมและประสบการณ์ทั้งหลายที่จัดขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้และเกิดพัฒนาการในทุกๆ ด้าน

เทิดสกุล ยุชยานนท์ (2535: 54) สรุปไว้ว่า หลักสูตรการฝึกอบรม คือ กระบวนการจัด ประสบการณ์ทั้งมวล ทั้งที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้ตัวและไม่รู้ตัว ทั้งนี้เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะตลอดจนเจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์

ธำรง บัวศรี (2532: 6) ให้ความหมายหลักสูตรว่า คือแผนซึ่งได้ออกแบบจัดทำขึ้น เพื่อแสดงถึงจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหาสาระ กิจกรรมและประมวลประสบการณ์

นงลักษณ์ สิ้นสืบผล (2532: 8) ก็ได้กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการ ซึ่งมีความ มุ่งหวังที่จะเสริมสร้าง และพัฒนาความคิดเห็น ความรู้และความสามารถของบุคคล ขณะที่กำลัง ทำงานอยู่ให้กว้างขวางและก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ในการ ฝึกอบรม ผู้จัดการฝึกอบรมจำเป็นต้องกำหนดเนื้อหาวิชา ระยะเวลาและรายละเอียดอื่นๆ เป็นกรอบ ไว้ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ทราบว่าจะต้องศึกษาหรือเรียนรู้เรื่องอะไร อย่างไร เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กรอบที่กำหนดไว้นี้ โดยทั่ว ๆ ไป เรียกว่า หลักสูตรการฝึกอบรม

เกรียงวณิช ลีมอภิชาติ (2531: 29) ก็ได้ให้ความหมายของหลักสูตรการฝึกอบรมว่า หมายถึง โครงการฝึกอบรมและพัฒนาซึ่งประมวลความรู้และประสบการณ์ที่องค์กรฝึกอบรม และพัฒนาจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งจากภายในและภายนอกเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้พัฒนาตามวัตถุประสงค์

Saylor (1974: 17) ให้ความหมายว่า หลักสูตรหมายถึง แผนงานในการจัดโอกาสแห่ง การเรียนรู้ให้แก่กลุ่มผู้เรียนที่โรงเรียนหรือสถาบันต้องรับผิดชอบ เพื่อการบรรลุเป้าหมายกว้างๆ หรือจุดมุ่งหมายเฉพาะ

Beauchamp (1975: 196) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรว่าหมายถึง แผนงานที่เขียนอธิบาย ถึงขอบข่ายและการจัดเตรียมของ โปรแกรมการศึกษาในโรงเรียน ในแผนงานนี้ อาจประกอบด้วย ข้อความที่บอกถึงความต้องการหลักที่เป็นแนวทางสำหรับการวางแผนการสอน จุดมุ่งหมายของ โรงเรียน โครงสร้าง เนื้อหา และกระบวนการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการประเมินคุณค่าและประสิทธิผล ของหลักสูตรและระบบหลักสูตร

ดังนั้นแนวคิดของการฝึกอบรมสามารถสรุปได้ว่า เป็นทิศทางที่บ่งบอกให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถรู้ความต้องการขององค์กรว่าต้องการให้ทราบหรือเพิ่มพูนทักษะในเรื่องใดบ้าง เป็นการวางแผนวิธีการฝึกอบรมไว้ให้อยู่ในกรอบที่องค์กรต้องการ เพื่อให้ความต้องการหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรประสบความสำเร็จตามที่คาดหวัง

องค์ประกอบของหลักสูตร

หลักสูตรเป็นตัวชี้แนะทิศทางระยะยาวของกิจกรรมการพัฒนาการศึกษาและการฝึกอบรม หลักสูตรนั้นขอบข่ายจำกัดเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทั้งหมด ทำให้บังคับได้ความก้าวหน้าของงานเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยจัดระเบียบลำดับเนื้อหาได้เป็นอย่างดี (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2542: 70) การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเป็นการกำหนดรายละเอียดต่างๆ ของหลักสูตรฝึกอบรม นับตั้งแต่วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหัวข้อวิชาต่างๆ ในหลักสูตรการฝึกอบรม ขอบเขตของหัวข้อวิชาต่างๆ เทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรมที่ใช้ รวมถึงระยะเวลาของแต่ละหัวข้อ และระยะเวลาของการฝึกอบรม ตลอดทั้งหลักสูตรเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ มีทักษะและเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และในเรื่องขององค์ประกอบของหลักสูตรได้มีผู้ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของหลักสูตร ไว้ดังนี้

วิจิต สุรัตน์เรืองชัย (2534: 35) เสนอแนวคิดว่าองค์ประกอบของหลักสูตรที่สำคัญ มี 4 ส่วน คือ

1. จุดมุ่งหมาย เป็นส่วนที่กล่าวถึงจุดมุ่งหมายทั่วไปและวัตถุประสงค์เฉพาะวิชา
2. เนื้อหาวิชา เป็นส่วนที่กล่าวถึงเนื้อหาวิชาที่จัดไว้ในหลักสูตรเพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาจนมีคุณลักษณะตามจุดมุ่งหมาย
3. กิจกรรมและรูปแบบการเรียนการสอน เป็นส่วนที่กล่าวถึงวิชาการและกระบวนการที่จะทำให้ผู้เรียน ได้รับเนื้อหาวิชาอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การประเมินผลเป็นส่วนที่กล่าวถึงวิธีการตรวจสอบว่าผู้เรียนได้บรรลุตามจุดมุ่งหมายเพียงใด

ส่วนเรียงลักษณะ วิจารณ์ (2529: 25-28) ให้ความคิดเห็นว่าองค์ประกอบของหลักสูตร การฝึกอบรมไว้ว่าในการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมที่ต้องใช้วิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในอันที่จะทำให้หลักสูตรมีความสมบูรณ์มากที่สุด และการสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมจำเป็นต้องมี องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรการฝึกอบรม เป็นเสมือนเข็มทิศที่จะกำหนดแนวทางของ การฝึกอบรม ทำให้ผู้สร้างหลักสูตรทราบว่า ควรจะกำหนดวิชาใดหรือควรจะใช้วิธีการฝึกอบรม แบบใด ได้จากการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

2. รายละเอียดของหัวข้อวิชา เพื่อให้ขอบข่ายของเรื่องที่จะฝึกอบรม อาจจะมีหมวดเดียว หรือหลายๆ หมวดก็ได้แต่ความจำเป็นของการฝึกอบรมแต่ละ โครงการ

3. รายละเอียดของหัวข้อวิชา เพื่อให้ขอบข่ายของเรื่องที่จะฝึกอบรมชัดเจนขึ้นจะมี การแยกแยะในรายละเอียดจากหมวดวิชาว่าควรมีหัวข้อย่อยอะไรบ้างแล้วนำมาจัดเรียงลำดับ ให้ต่อเนื่องสอดคล้องกัน เพื่อให้แนวความคิดและทักษะเหล่านั้น ได้พัฒนาขึ้นอย่างมีระเบียบ โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

3.1 กำหนดหัวข้อวิชาที่ง่ายไว้ระยะต้นของหลักสูตร

3.2 หัวข้อวิชาที่เป็นพื้นฐาน เช่น แนวความคิด ความหมาย และทฤษฎีกำหนดไว้ ตอนต้น

3.3 หัวข้อวิชาซึ่งให้ความรู้ และทักษะซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเรียนวิชาอื่นต่อไป ต้องกำหนดไว้ในระยะต้นของหลักสูตร

3.4 หัวข้อวิชาที่เป็นภาคปฏิบัติ ควรจัดให้อยู่ในระดับต่อเนื่องจากภาคทฤษฎี

3.5 วิชาที่มีกิจกรรมซ้ำกันหลายชั่วโมง เช่น การบรรยายหรืออภิปรายอย่างเดียว ควรกระจายให้อยู่ในวันต่างๆ ไม่ควรจะสอนวิชาใดเกิน 3 ชั่วโมงใน 1 วัน วิชาที่ยากหรือเป็นวิชา ที่ต้องการความรู้เรื่องอื่นๆ มาก่อนให้กำหนดไว้ในลำดับสุดท้าย

4. กำหนดการของการฝึกอบรม เป็นการกำหนดแผนในรายละเอียดเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนและผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้มองเห็นหลักสูตรโดยส่วนรวมว่าจะต้องทำกิจกรรมอะไรบ้าง ใช้เวลาเท่าใดและพิจารณาถึงเทคนิค หรือวิธีการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับแต่ละหัวข้อที่กำหนดไว้

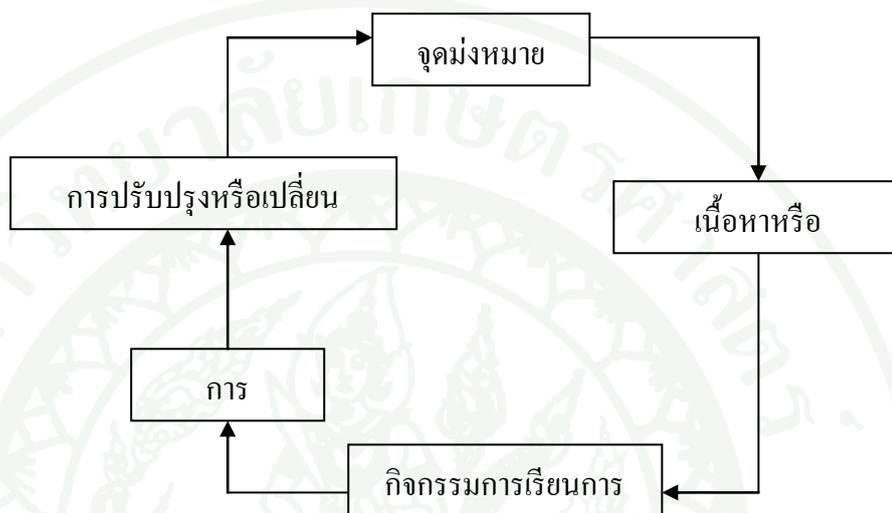
Taba (1962: 320-331) ก็เป็นนักการศึกษาผู้เชี่ยวชาญเรื่องหลักสูตร มีความเห็นว่าไม่ว่าจะออกแบบหรือรูปแบบของหลักสูตรอย่างไรก็ตาม ควรจะมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ความมุ่งหมาย (Objective) เป็นการกำหนดว่าต้องการให้ผู้เรียนเป็นคนอย่างไร หรือจะให้การศึกษาเพื่ออะไร
2. เนื้อหาวิชา (Contents) เป็นการเลือกสรร และจัดเนื้อหาวิชา ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่จะช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาไปสู่ความมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้
3. การนำหลักสูตร ไปใช้ (Curriculum Implementation) หมายถึงการนำหลักสูตรที่เป็นรูปเล่มไปปฏิบัติให้เกิดผล
4. การประเมินผลหลักสูตร (Evaluation) เป็นการค้นหาคำตอบว่าหลักสูตรสัมฤทธิ์ผลตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ มากน้อยเพียงไร

ถึงแม้ว่าความหมายของหลักสูตรจะมีหลากหลาย แต่องค์ประกอบของหลักสูตรแต่ละหลักสูตรจะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ หลักสูตรจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533: 253) ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
2. เนื้อหาหรือประสบการณ์ที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้
3. กิจกรรมทางการเรียนการสอนที่จัดให้กับผู้เรียน
4. การประเมินผลการเรียนการสอน
5. การปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร

องค์ประกอบของหลักสูตรทั้ง 5 ประการต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังภาพที่ 3
ดังนี้



ภาพที่ 3 องค์ประกอบหลักสูตร

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2533: 253)

ดังนั้นองค์ประกอบของหลักสูตร สามารถสรุปได้ว่า ในการฝึกอบรมแต่ละครั้ง ต้องการที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมีพฤติกรรมเรียนรู้ การที่วิทยากรจะถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีมากมายหลายวิธี ซึ่งแต่ละวิธีอยู่ที่วิทยากรจะเลือกให้เหมาะสมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การเลือกนำวิธีการสอนหรือการฝึกอบรมใดมาใช้จำเป็นต้องมีผู้ที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของวิธีการ ซึ่งแต่ละวิธีก็จะมีระเบียบวิธีการหรือเทคนิคเฉพาะตัวของมันเอง และบางทีการที่จะนำมาใช้ได้ต้องอาศัยทักษะ ความเชี่ยวชาญมากพอสมควร

กระบวนการพัฒนาหลักสูตร

นอกจากองค์ประกอบของหลักสูตรที่กล่าวมาแล้วข้างต้น กระบวนการพัฒนาหลักสูตร ก็เป็นสิ่งจำเป็นในการทำหลักสูตร ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอแนวคิดไว้เป็นตัวอย่างพอสังเขปดังนี้

กระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของ Ralph Tyler

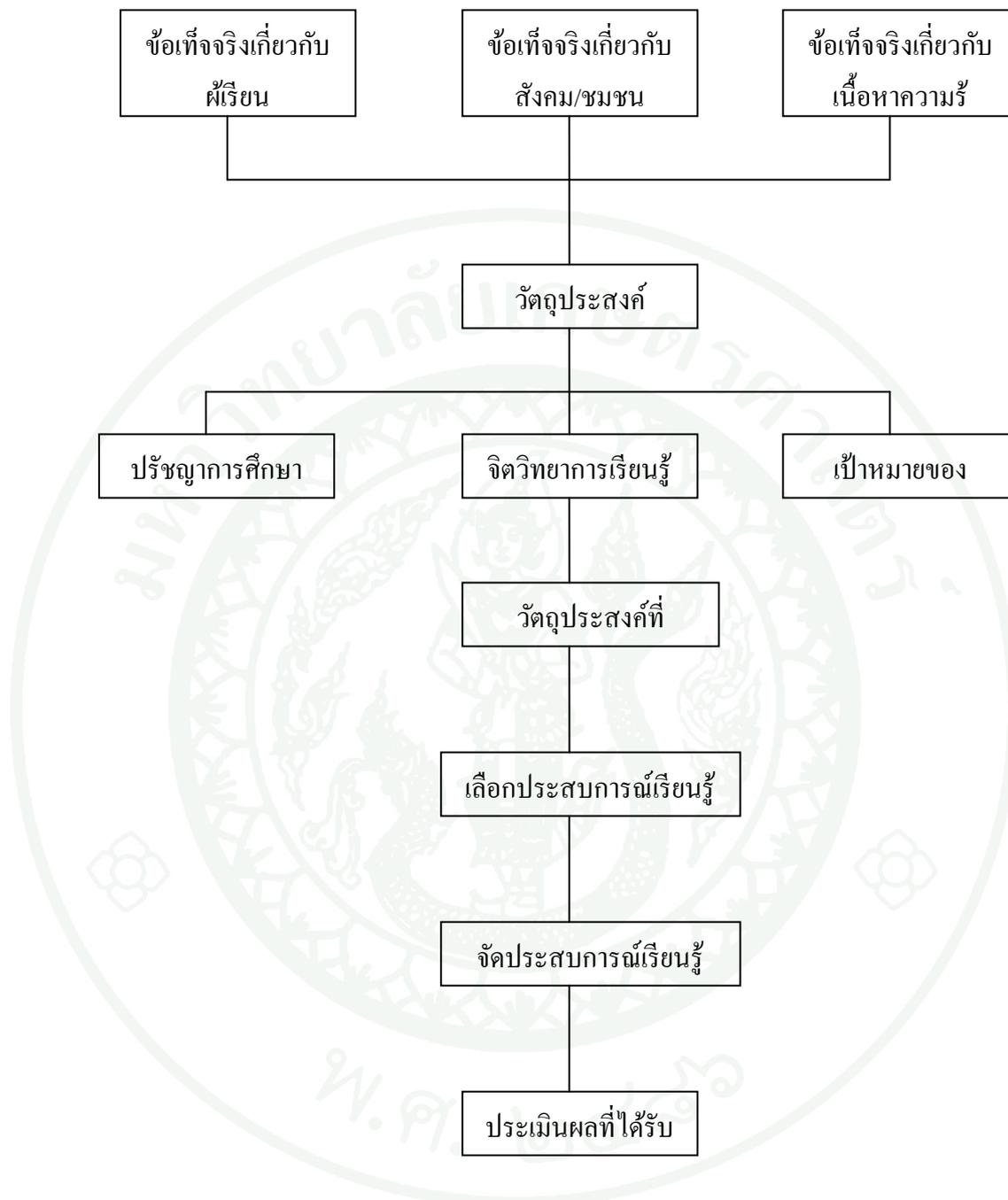
หลักการสำหรับการพัฒนาหลักสูตรที่ Ralph Tyler เสนอไว้ เริ่มด้วยการหาคำตอบ จากคำถามพื้นฐาน 4 คำถาม คือ

1. จุดมุ่งหมายทางการศึกษาที่โรงเรียนควรจะบรรลุคืออะไร
2. ประสบการณ์ทางการศึกษาที่ควรจัดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการศึกษาคืออะไร
3. ประสบการณ์ทางการศึกษาเหล่านี้จะจัดให้มีประสิทธิภาพอย่างไร
4. จะตัดสินใจได้อย่างไรว่าบรรลุจุดมุ่งหมายแล้ว

จากคำตอบของคำถาม 4 คำถามนี้ แสดงถึง 4 ขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาหลักสูตร เรียงตามลำดับ (Tanner and Tanner, 1980: 84 อ้างใน นิรมล ศตวุฒิ, 2543: 14) ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์
2. เลือกแนวทางเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์
3. จัดหนทางเหล่านั้น
4. ประเมินผลที่ได้รับ

กระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler นั้น จะเริ่มจากการศึกษาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัว ผู้เรียน สังคมหรือชุมชน และเนื้อหาความรู้ก่อน แล้วกำหนดวัตถุประสงค์ชั่วคราวของหลักสูตร ให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้มา หลังจากนั้นจึงไปศึกษาปรัชญา จิตวิทยาการเรียนรู้ และเป้าหมาย ของโรงเรียนแล้วจึงกลับมาพิจารณาวัตถุประสงค์ชั่วคราวว่ายอมรับได้ไม่ โดยคำนึงถึงพื้นฐาน ของคุณค่าทางการศึกษา เป้าหมายของการศึกษาและหน้าที่ของโรงเรียน หลังจากนั้นจึงกำหนด วัตถุประสงค์ที่แน่นอน กระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler สามารถแสดงเป็นภาพที่ 4 ได้ดังนี้

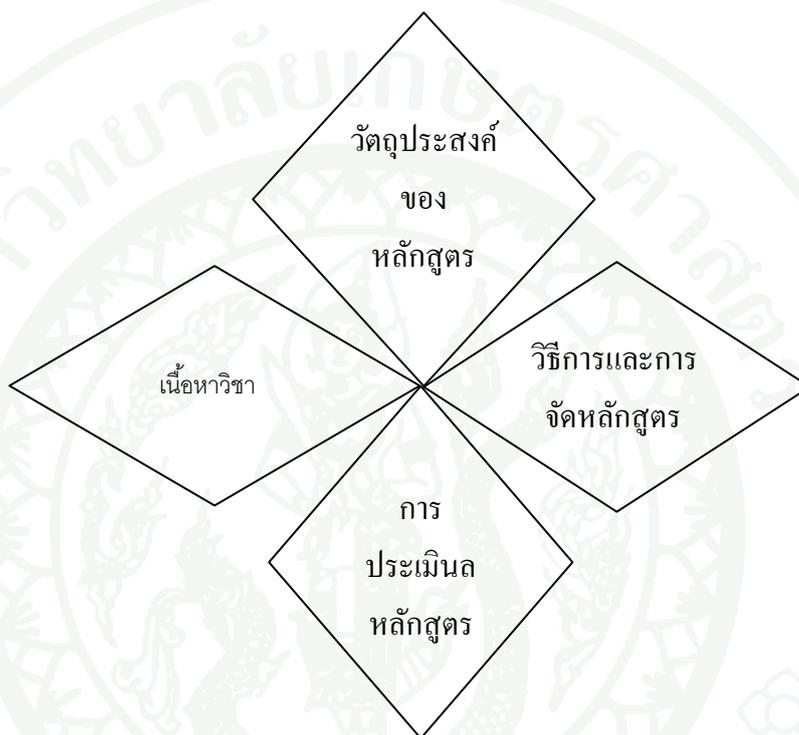


ภาพที่ 4 กระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Ralph Tyler

ที่มา: นิรมล ศตวุฒิ (2543: 14)

กระบวนการพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของ Giles

Giles Macc Cussen and Seachil ได้เสนอรูปแบบการพัฒนาหลักสูตร โดยอิงกับ 4 คำถามของ Tyler แต่คำตอบทั้ง 4 คำถามนั้นขึ้นต่อกันไม่ได้ เป็นขั้นตอนในแนวตั้ง ดังนี้



ภาพที่ 5 กระบวนการพัฒนาหลักสูตรของ Giles

ที่มา: นิรมล ศตวุฒิ (2543: 15)

ภาพรวมของกระบวนการพัฒนาหลักสูตรจึงประกอบด้วยขั้นตอน ซึ่งต้องทำให้สำเร็จตามลำดับเพื่อให้โครงการพัฒนาหลักสูตรมีความสมบูรณ์ งานที่ต้องทำในแต่ละขั้นตอนมีความหลากหลายแต่มีการกำหนดผลที่แน่นอนเอาไว้ กระบวนการพัฒนาหลักสูตรเป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องและเป็นวัฏจักรมากกว่าจะเป็นกิจกรรมที่ทำต่อกันเป็นเส้นตรง เป็นกิจกรรมที่เป็นพลวัตรมากกว่าจะเป็นกิจกรรมที่คงที่ และกระบวนการพัฒนาหลักสูตรสามารถสรุปกระบวนการพัฒนาหลักสูตร ได้ดังนี้



ภาพที่ 6 สรุปกระบวนการพัฒนาหลักสูตร
ที่มา: นิรมล ศตวุฒิ (2543: 16)

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน จะวิเคราะห์ปรัชญาการศึกษาจิตวิทยา การเรียนรู้ ผู้เรียน สังคม และเนื้อหาความรู้ ในการวิเคราะห์ปรัชญาการศึกษา และจิตวิทยาการเรียนรู้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดของปรัชญาและนักจิตวิทยา แล้วนำแนวคิดเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตร ส่วนการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียนมีจุดประสงค์เพื่อพิจารณาความต้องการของผู้เรียนและพัฒนาหลักสูตรให้สนองความต้องการเหล่านั้น การวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคม ก็เพื่อศึกษาสภาพสังคมในปัจจุบันและอนาคตทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครองวัฒนธรรม ระบบครอบครัว ค่านิยมของสังคม รวมถึงความเปลี่ยนแปลงทางสังคมแล้ว นำมาพัฒนาหลักสูตรที่เตรียมผู้เรียนให้พร้อมที่จะไปดำรงชีวิตและปฏิบัติงานในสังคมนั้น ส่วนการวิเคราะห์เนื้อหาความรู้นั้นกระทำเพื่อศึกษาลักษณะธรรมชาติของเนื้อหาความรู้ในศาสตร์ต่างๆ ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางวิทยาการ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตรที่ประกอบด้วยเนื้อหาความรู้ที่ทันสมัย

ขั้นที่ 2 การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตรจะต้องอาศัยข้อมูลพื้นฐานที่วิเคราะห์และรวบรวมได้ในขั้นที่ 1 มาเป็นแนวคิดและตัวชี้้นำในการกำหนดจุดมุ่งหมาย จะบอกคุณลักษณะของผู้เรียนจบตามหลักสูตรว่ามีความรู้ทักษะ แนวคิดอะไรบ้างมีเจตคติอย่างไร สามารถทำอะไรได้ และเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้อย่างไร เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การเลือกและการจัดเนื้อหาและประสบการณ์การเรียนรู้จะต้องสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร หมายความว่าเนื้อหาความรู้และประสบการณ์การเรียนรู้มาจัดในหลักสูตรจะช่วยเอื้อให้ผู้เรียนบรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

ขั้นที่ 4 การกำหนดแนวทางการประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ประกอบด้วยคำแนะนำและข้อกำหนดในการติดตามความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงของผู้เรียน เพื่อตรวจสอบให้บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

ขั้นที่ 5 การตรวจสอบคุณภาพของหลักสูตรและปรับแก้ก่อนนำไปใช้ เป็นขั้นที่นำหลักสูตรที่ร่างเสร็จแล้วไปตรวจสอบ ซึ่งมีวิธีการตรวจสอบได้หลายวิธี เช่นการใช้รูปแบบการตรวจสอบคุณภาพหลักสูตร การตรวจสอบลักษณะของหลักสูตรที่ดี การตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญหรือคณะกรรมการ หรือการวิเคราะห์แต่ละองค์ประกอบของหลักสูตรเพื่อพิจารณาความเหมาะสม เป็นต้น แล้วนำผลการตรวจสอบมาปรับปรุงแก้ไขร่างหลักสูตรให้ดีขึ้นเตรียมพร้อมที่จะนำไปใช้

ขั้นที่ 6 การนำหลักสูตรไปใช้ เป็นขั้นที่นำหลักสูตรที่ตรวจสอบคุณภาพและแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน โดยใช้วิธีการต่างๆ ที่มั่นใจได้ว่าได้มีการใช้หลักสูตรอย่างเหมาะสม

ขั้นที่ 7 การประเมินหลักสูตร เป็นการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของหลักสูตร ทั้งโปรแกรมและประเมินทั้งแยกส่วนของหลักสูตรที่ละส่วน และประเมินโดยรวมด้วย เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงประสิทธิภาพของหลักสูตร

ขั้นที่ 8 การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหลักสูตร เป็นการนำผลการประเมินหลักสูตรมาปฏิบัติ ต่อเนื่อง ในกรณีผลการประเมินหลักสูตรพบข้อบกพร่องหรือปัญหาอุปสรรคในส่วนปลีกย่อย ผู้พัฒนาหลักสูตรจะดำเนินการปรับปรุงหลักสูตร หากพบข้อบกพร่องหรือปัญหาอุปสรรค ในประเด็นใหญ่ ซึ่งจะต้องเปลี่ยนโครงสร้างของหลักสูตรก็จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร

หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม”

วัตถุประสงค์

สำหรับวัตถุประสงค์ของ หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” เพื่อให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม และมีความรู้ในรูปแบบบริการอาหาร ภัตตาคาร รวมถึงมีความรู้ในรูปแบบบริการอาหารภัตตาคาร หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม (นันทิภา รัตนไพศิษฏ์, 2553)

คุณสมบัติ

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” คือ พนักงานบริการที่ปฏิบัติงานที่ภัตตาคาร Yellow Orchid ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เนื้อหาสาระ

เนื้อหาสาระของ หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ประกอบด้วย เนื้อหาที่สำคัญ คือ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความรู้เกี่ยวกับอาหาร ประเภทและรูปแบบการให้บริการ การจัดถืออุปกรณ์และการจัดโต๊ะอาหาร เทคนิคการบริการ การเพิ่มยอดขายอาหารและเครื่องดื่ม และการปฏิบัติงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และมีการเจริญเติบโตขยายตัวตามอัตราการเติบโตของอุตสาหกรรมดังกล่าว นอกจากนี้ยังมีเหตุปัจจัยอื่นๆที่มีส่วนทำให้ธุรกิจนี้ขยายตัวอย่างมาก เช่น การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตสู่วัฒนธรรมบริโภคนิยม การรับวัฒนธรรมและรูปแบบการกินอยู่อย่างตะวันตก ความต้องการให้ประเทศมีความทันสมัย และเป็นที่ยอมรับจากอารยประเทศ มาตรฐานการครองชีพและการศึกษาของประชาชนที่สูงขึ้น การผ่อนคลายความตึงเครียดจากงานประจำโดยใช้ภัตตาคารร้านอาหารเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ และความมีหน้ามีตาของการไปนั่งรับประทานอาหารในร้านอาหารหรูๆ ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถผลิตอาหารรูปแบบใหม่ๆ รวมทั้งการบริการที่ดีของภัตตาคารเป็นเครื่องมือช่วยให้การเจรจาตกลงธุรกิจต่างๆให้สำเร็จลุล่วงได้ดี เหตุผลดังกล่าวส่งผลให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจภัตตาคารร้านอาหาร ซึ่งมีบทบาทและความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของประเทศเป็นอย่างมาก

ความรู้เกี่ยวกับอาหาร

อาหารตะวันตก หมายถึง อาหารยุโรปที่ประกอบด้วยอาหารยุโรปตะวันตก อาหารยุโรป ตะวันออก อาหารกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และอาหารกลุ่มประเทศทวีปอเมริกา อาหารยุโรป ในกลุ่มประเทศดังกล่าว มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ต่าง ๆ กัน อาหารบางชนิดของกลุ่มประเทศเหล่านี้ ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายจนเป็นที่รู้จักกันทั่วโลก เช่น สเปกเก็ทตี้ ราวิโอลี มะกะโรนี เป็นต้น อย่างไรก็ตามอาหารของประเทศฝรั่งเศสเป็นอาหารที่ได้รับความนิยมสูงสุดและนิยมจัด ในรายการอาหารของห้องอาหารชั้นเยี่ยมของโรงแรมทั่วไป อาหารฝรั่งเศสยังจัดเป็นแบบอย่าง ในวิธีการปรุงอาหารของชาติอื่นมากมาย โดยรากฐานการปรุงอาหารของชาวฝรั่งเศสได้เรียนรู้ วิธีการปรุงอาหารจากพ่อครัวอิตาลี จนเกิดความชำนาญและพัฒนาจนเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง

อาหารไทย เป็นอาหารที่มีเครื่องปรุงและวิธีการทำที่สลับซับซ้อนมากที่สุดในกลุ่มประเทศ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (South East Asia) และมีเอกลักษณ์และจุดเด่นหลายด้าน เช่น เป็นอาหารที่จัดเตรียมการปรุงที่ประณีตบรรจงสวยงาม เป็นอาหารสุขภาพที่ใช้เนื้อสัตว์น้อยใช้ผักมากและการนำเครื่องเทศสมุนไพรมาปรุงแต่งเพื่อดับกลิ่นคาวและเพิ่มความอร่อยมีรสชาติหลากหลาย ในงานเดียวกัน ทั้งยังให้คุณค่าทางโภชนาการอีกด้วย นอกจากนี้ความหลากหลายเนื่องจากประเทศ

มีพื้นที่กว้างขวางและสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมที่ปรับปรุงแต่ง
แตกต่างกันก่อให้เกิดวัฒนธรรมการกินอาหารที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มอาหารไทย
ออกเป็นกลุ่มใหญ่ คือ อาหารไทยภาคกลาง อาหารไทยภาคเหนือ อาหารไทยภาคใต้และอาหารไทย
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประเภทและรูปแบบการให้บริการ

การบริการอาหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็น
อย่างมากที่จะสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่แขกหรือลูกค้าที่มาใช้บริการเพิ่ม นำมา
ซึ่งผลกำไรของห้องอาหารและโรงแรม อย่างไรก็ตามการบริการอาหารมีหลายรูปแบบ
แต่ทุกรูปแบบมีลักษณะของการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่บริการจะต้องรู้จัก
และเข้าใจ ถึงขั้นตอนวิธีการและเทคนิคต่างๆ ซึ่งจะสร้างความประทับใจให้แก่แขกหรือลูกค้าได้

การบริการอาหารแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การบริการที่โต๊ะอาหาร โดยพนักงานบริการ
และการบริการอาหารโดยให้แขกหรือลูกค้าบริการตนเอง

การบริการที่โต๊ะอาหาร โดยใช้พนักงานบริการ (Table Service) การบริการอาหารแบบนี้
เหมาะกับห้องอาหารทุกประเภท เช่น ห้องอาหารบริการแบบรวดเร็ว (Coffee Service) ห้องอาหาร
แบบหรูหรามีพิธีการ (Gourmet restaurant) ห้องอาหารพิเศษ (Specialty restaurant) ฯลฯ การบริการ
แบบนี้ มีหลายรูปแบบ แต่ทุกรูปแบบใช้พนักงานบริการที่มีความคล่องตัวและชำนาญการแตกต่าง
กันไปและอีกประเภทคือ การบริการอาหารโดยให้แขกหรือลูกค้าบริการตนเอง หมายถึง การ
ที่แขกหรือลูกค้าบริการตนเองเป็นหลัก ตั้งแต่เลือกตักอาหารที่โต๊ะบุฟเฟต์ โดยสามารถเลือก
รับประทานอาหารที่ต้องการ การบริการแบบนี้เป็นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของ
แขกหรือลูกค้าที่ต้องการอาหารที่หลากหลาย สะดวกรวดเร็ว และราคาประหยัด รวมทั้งการบริการ
อาหารแบบนี้ห้องอาหารหรือโรงแรมสามารถประหยัดกำลังคนและค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกจากนี้
ในบางโอกาสสามารถจัดอาหารบุฟเฟต์ที่เป็นการส่งเสริมการขายด้วย เช่น การจัดเทศกาลอาหาร
ต่างๆ

การจัดถืออุปกรณ์และการจัดโต๊ะอาหาร

การจัดถืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นขั้นตอนที่สำคัญของการบริการ การจัดถือที่ถูกต้องจะช่วยให้การบริการเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และส่งผลต่อความรู้สึกที่มั่นใจของแขกหรือลูกค้าในการรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม

การจัดถืออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกเป็นประเภทดังนี้

1. การจัดถือแก้ว
2. การจัดถือช้อนและส้อม
3. การจัดถือจานอาหาร ถ้วยและชามแกง
4. การจัดถือช้อนและตะเกียบ
5. การจัดวางจานเปล่า
6. การใช้ช้อนและส้อมเสิร์ฟคิบอาหาร
7. การจัดถือถาด
8. การจัดแบกถาด
9. การจัดถือจานเปล่าหรือถาดวงรี
10. การจัดพิเศษขนมปังและอาหาร
11. การจัดเปลี่ยนที่เช็บบุหรี่

การจัดโต๊ะมีพื้นฐานจากการวางอุปกรณ์ที่เป็นเกณฑ์เหมือนกันแต่มีความแตกต่างในรายละเอียดบ้างขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายด้าน เช่น ประเภทของห้องอาหาร การบริการ และงบประมาณ อย่างไรก็ตาม การจัดโต๊ะอาหารแบบตะวันตกหรือแม่แบบการจัดโต๊ะอาหารตามมาตรฐานสากล โดยมีหลักและวิธีการแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การจัดวางโต๊ะอาหารและเก้าอี้
2. การปูผ้าหรือกระดาษรองจาน
3. การจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ลงบนโต๊ะอาหาร

แนวทางการจัดโต๊ะอาหารของห้องอาหารในเครือบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

1. การจัดวางโต๊ะ

- ตรวจสอบสภาพความมั่นคงของโต๊ะและเก้าอี้
- ตรวจสอบความสะอาดของโต๊ะและเก้าอี้

2. วางกระดาษเช็ดปาก

- วางกระดาษเช็ดปากให้พอดี

3. วางอุปกรณ์สำหรับรับประทานอาหาร

- วางช้อน มีด ส้อม ให้ห่างจากขอบโต๊ะประมาณ 1 นิ้ว
- การจัดวางอุปกรณ์ให้ใส่ถาดไปทุกครั้ง

4. วางอุปกรณ์อื่นๆ

- รายการอาหารโปรโมชัน
- ขวดเกลือ พริกไทยและที่ใส่ไม้จิ้มฟัน

เทคนิคการบริการการเพิ่มยอดขายอาหารและเครื่องดื่ม

การเพิ่มยอดขายอาหารและเครื่องดื่มเป็นงานที่สำคัญมาก พนักงานทุกคนในภัตตาคารควรถือเป็นหน้าที่หลักเช่นกัน เทคนิคการเพิ่มยอดขายและเครื่องดื่มมีหลักการดังนี้

1. การขายโดยการแนะนำ โดยการบอกชื่ออาหารหรือเครื่องดื่มที่ต้องการขายหรือรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ผู้บริหารต้องการให้ส่งเสริมการขายกับลูกค้า

2. การจัดการปฏิเสธของลูกค้า เช่น เมื่อแนะนำอาหารเครื่องดื่มแล้ว ลูกค้าปฏิเสธให้ปฏิบัติดังนี้
 - สังเกตสีหน้าและท่าทางของลูกค้า
 - ถ้าลูกค้ายังไม่โกรธให้แนะนำรายการอื่นๆต่อไป
 - ถ้าลูกค้าโกรธให้หยุดและถอยออกมา พร้อมแจ้งลูกค้าว่าจะกลับมารับคำสั่งภายหลัง
3. การขายอาหารและเครื่องดื่มที่ให้กำไรสูงสุด ควรแนะนำที่ต้นทุนต่ำกำไรสูง ได้แก่ รายการอาหารที่แฝงอยู่ เช่น เครื่องเคียง สลัด ของว่าง เรียกน้ำย่อย และเครื่องดื่มเกือบทุกประเภทมีต้นทุนต่ำกำไรสูง ดังนั้นควรแนะนำเครื่องดื่มให้ลูกค้าทุกครั้งให้ครบองค์ประกอบ ได้แก่ เครื่องดื่มก่อนอาหาร เครื่องดื่มระหว่างอาหาร และเครื่องดื่มหลังอาหาร
4. การบรรยายรายการอาหารและเครื่องดื่ม ภาษาที่ใช้ในการบรรยาย คำคุณศัพท์ต่างๆ เช่น สด กรอบ อ่อน นุ่ม รสชาติปานกลาง เข้มข้น และไม่ใช้คำพูดที่เกินความเป็นจริง
5. การสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า

การปฏิบัติงานให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

การปฏิบัติงานให้บริการประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การต้อนรับ
2. การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม
3. การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
4. การเก็บเงิน
5. การตรวจสอบความพึงพอใจ
6. การส่งแขกหรือลูกค้า

ซึ่งการปฏิบัติงานให้บริการเป็นงานที่มีความสำคัญมากที่สุด เนื่องจากเป็นงานที่มีจุดสัมผัส การบริการค่อนข้างมาก จึงต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องเหมาะสมและสร้างความประทับใจให้แก่แขก หรือลูกค้า

ภัตตาคาร Yellow Orchid

Yellow Orchid อยู่บริเวณชั้น 1 อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 07.00 – 16.00 น. หยุดวันเสาร์ – วันอาทิตย์ และ วันนักขัตฤกษ์ ให้บริการแก่พนักงานและบุคคลทั่วไป สำหรับบุคคลทั่วไปสามารถจองคราดิ์หน้า อาคาร OPC มีจำนวนที่นั่ง 135 ที่นั่ง มีบริเวณภัตตาคาร 80 ที่นั่ง และห้องจัดเลี้ยงย่อย (Banquet) 5 ห้อง คือ ห้องสวัสดิ์ ห้องคัทเลีย ห้องแวนด้า ห้องทิวลิป ห้องเอื้องหลวง นอกจากนี้ยังมีห้อง จัดเลี้ยง “สุพรรณหงส์” อยู่บริเวณชั้น 2 สามารถรองรับงานประชุม สัมมนา และงานจัดเลี้ยง รองรับลูกค้าได้ 250– 300 ที่ มีเมนูอาหารไทยและอาหารยุโรปหลากหลายที่เลิศรส อิ่มอร่อย ในราคาสุดคุ้ม (ชลธิชา ตลับทอง, 2553)

ฝ่ายครัวการบิน

ฝ่ายครัวการบิน เริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2503 เพื่อผลิตอาหารสำหรับบริการ ในเที่ยวบินปฐมฤกษ์ กรุงเทพฯ-ฮ่องกง วันที่ 1 พฤษภาคม 2503 โดยขณะนั้นใช้ชื่อว่า ฝ่ายโภชนาการ (Flight Kitchen) มีพนักงานปฏิบัติงานเพียง 10 คน โดยใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งภายในอาคารบริเวณ สนามบินเป็นสถานประกอบการ ซึ่งในขณะนั้นการดำเนินการของฝ่ายครัวการบิน มีจุดประสงค์ เพียงเพื่อให้บริการอาหารสำหรับสายการบินของบริษัทเท่านั้น ปัจจุบันฝ่ายครัวการบินถือเป็น 1 ใน 5 หน่วยธุรกิจของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ประกอบการด้านครัวการบิน รายใหญ่ที่สุดในประเทศ ดำเนินการให้บริการลูกค้าสายการบินตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด มีพนักงานปฏิบัติงานกว่า 4,500 คน ผลิตอาหารโดยเฉลี่ยต่อวัน 200 - 300 เมนู จำนวน 60,000 ชุดต่อวัน

ฝ่ายครัวการบินดำเนินธุรกิจดังนี้ ธุรกิจอาหารและบริการสายการบิน (In Flight Catering Services) ธุรกิจอาหารและการบริการภายในประเทศ (Domestic Catering Services) โดยกิจกรรมที่ฝ่ายครัวการบินดำเนินการ คือ ผลิตอาหารเพื่อบริการบนเครื่องบินของสายการบินไทยและสายการบินลูกค้า โดยผลิตอาหารให้สายการบินไทยทั้งเที่ยวบินภายในประเทศและต่างประเทศเฉลี่ย 181 เที่ยวบินต่อวัน และผลิตอาหารสำหรับสายการบินลูกค้าต่างๆ อีกกว่า 50 สายการบิน ด้วยคุณภาพมาตรฐานและโดดเด่นด้วยการสร้างสรรค์อาหารให้ได้รสชาติตามต้นตำรับจาก Chef นานาชาติ (ญี่ปุ่น อินเดีย ยุโรป จีน และไทย)

นอกเหนือจากการดำเนินการผลิตอาหารเพื่อบริการบนเครื่องบินของสายการบินไทยและสายการบินลูกค้าแล้ว ครัวการบินยังมีบริการภัตตาคารที่สนามบินสุวรรณภูมิ เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต และกระบี่ อีกทั้งยังมีกิจการร้านอาหาร และห้องอาหารของพนักงาน ทั้งที่สนามบินและสำนักงานใหญ่อีกด้วย รวมทั้งยังมีการบริการจัดเลี้ยงภายในและภายนอกสถานที่ สำหรับงานทั้งภาครัฐและเอกชน งานประชุมสัมมนา การแข่งขันกีฬา และนิทรรศการ โดยเฉพาะงานระดับชาติ กิจกรรมของฝ่ายครัวการบินที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วอีกอย่างหนึ่ง คือ ร้าน Puff & Pie Bakery House ซึ่งปัจจุบันมี 80 สาขาทั่วประเทศ รวมถึงการผลิตอาหารกล่องเสิร์ฟในงานต่างๆ ตามเมนูที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งก็ถือเป็นกิจกรรมของฝ่ายครัวการบิน (สุชน กิระเกียรติ, 2553)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิ่งแก้ว สุระเสน (2553) ได้วิจัยเรื่องความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการออกไปปฏิบัติงานของนักศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขารัฐศาสตร์ (เทคนิคเกษตรกรรม) วิทยาลัยการสาขารัฐศาสตร์ จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2552 ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพ พบว่าระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการออกไปปฏิบัติงานของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขารัฐศาสตร์ (เทคนิคเกษตรกรรม) อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกรายด้านพบว่า มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการออกไปปฏิบัติงานสูง คือ งานบริหารเวชภัณฑ์ รองลงมา คือ งานบริการเกษตรกรรม และงานผลิตยาทั่วไปและยาปราศจากเชื้อ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการออกไปปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านงานเกษตรกรรมคลินิก ส่วนด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทั่วไป พบว่า ระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการออกไปปฏิบัติงานของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขารัฐศาสตร์

(เทคนิคเกสซ์กรรม) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการออกไปปฏิบัติงานด้านทักษะการเรียนรู้และการสื่อสาร และด้านคุณลักษณะที่ต้องบ่มเพาะ พบว่าระดับความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการออกไปปฏิบัติงานของนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขารณศาสตร (เทคนิคเกสซ์กรรม) อยู่ในระดับสูง โดยมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการออกไปปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะที่ต้องบ่มเพาะสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีความซื่อสัตย์ และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ส่วนความสามารถในการเป็นตัวอย่างในการมีพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ นักศึกษามีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนน้อยที่สุด

ชไมพร สมปิ่นตา (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนากลยุทธ์การให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม กรณีศึกษาโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มและนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการวางแผน พัฒนา กลยุทธ์ การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มของ โรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มของผู้ใช้บริการกรณีศึกษา ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product / Service) ให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพ ความสด และรสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม ด้านราคา (Price) ให้ความสำคัญในเรื่องราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพและอัตราค่าบริการ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทั่วไป ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ให้ความสำคัญในเรื่องของทำเลที่ตั้งของห้องอาหารที่สะดวกสบาย หาได้ง่าย มีป้ายบอกทางและป้ายชื่อห้องอาหารที่ชัดเจน และสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับน้อยมาก อาจเนื่องมาจากโรงแรมเป็นโรงแรมระดับ 5 ดาว นักท่องเที่ยวที่เข้าพักหรือใช้บริการมีกำลังซื้อหรือรายได้สูง จึงไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่อง การลด แลก แจก แถม มากนัก แต่จะเน้นในส่วนการให้บริการของพนักงาน ด้านพนักงาน (People) ให้ความสำคัญในเรื่องการมีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ พนักงานมีความรู้ให้คำแนะนำ พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาให้แขก พนักงานมีมารยาทที่ดีในการพูดให้บริการแขก

ฉานินกร ศรีวรรณวิทย์ (2549) ได้วิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตสาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานของบัณฑิต สาขาการจัดการครัวและภัตตาคาร วิทยาลัยดุสิตธานี 3 ด้าน ตามทัศนะ

ของบัณฑิตและผู้ประกอบการของบัณฑิตพบว่า 1) บัณฑิตมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง 2) บัณฑิตมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพในระดับมาก และ 3) บัณฑิตมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิตโดยภาพรวมตามที่คะแนนของบัณฑิตและผู้ประกอบการของบัณฑิต พบความแตกต่างเฉพาะด้านวิชาชีพทั้งนี้ผู้ประกอบการของบัณฑิตประเมินสูงกว่าบัณฑิต ส่วนการพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการจัดการศึกษาบัณฑิตเห็นด้วยมากที่ให้โอกาสผู้เรียนฝึกทักษะวิชาชีพ และเห็นด้วยในระดับปานกลางที่เนื้อหาวิชามีความซ้ำซ้อนกันและผู้สอนเป็นผู้จัดและประเมินผลแต่เพียงผู้เดียว บัณฑิตนำความรู้จากรายวิชา กลุ่มวิชาเอกและกลุ่มวิชาเอกเลือกไปใช้มากคือ จอ.212 ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหาร ฤษ.434 ภาษาอังกฤษเพื่อการจัดการประกอบอาหาร ส่วนปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของบัณฑิต คือ เวลาพักผ่อนไม่เพียงพอ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

สุวิชา ปัญญาบุษย์ (2546) ได้วิจัยเรื่องประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอ (นสอ.) ประจำปีงบประมาณ 2544 ของกรมส่งเสริมการเกษตร สามารถสรุปผลการประเมินผลการดำเนินงาน โครงการหลักสูตรนักบริหารส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอ โดยใช้เกณฑ์ประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการทั้ง 3 ด้าน ได้ว่า โครงการนสอ. เป็นโครงการที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิผลในระดับที่ดีขึ้นมาก ซึ่งถ้าต้องการให้โครงการมีความเหมาะสมมากขึ้น ควรมีมาตรการที่คอยปรับปรุงหลักสูตรให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันตลอดเวลา รวมทั้งควรต้องมีการติดตามประเมินผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้นำผลจากการติดตามประเมินผลมาพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต ซึ่งมีส่วนช่วยให้บุคลากรของรัฐมีการพัฒนาที่ดีขึ้น ส่งผลให้ประเทศชาติพัฒนาอย่างขึ้น

สถาพร ศรีธรรมโรจน์ (2543) ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารของผู้จัดการกลุ่มบริษัทไทยโตชิบา ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้จัดการประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรในภาพรวมในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมที่สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร (ด้านสภาพแวดล้อม) การเตรียมความพร้อมในเรื่องบริการ ประสานงานและแก้ไขปัญหาหาระหว่างการฝึกอบรม (ด้านตัวป้อน) การฝึกฝนภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม (ด้านกระบวนการ) ความรู้และความเข้าใจการประเมินผลการปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานโดยตั้งวัตถุประสงค์ (ด้านผลผลิต) 2) ผู้บังคับบัญชาประเมินการนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานของผู้จัดการในภาพรวมในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การติดต่อประสานงาน และการทำงานร่วมกับผู้อื่น การจูงใจให้ผู้ที่บังคับบัญชาร่วมมือกันทำงานเป็นที่ 3)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการจัดการฝึกอบรม ส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่ วิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม การใช้กรณีศึกษาจากสถานการณ์จริง การจัดตั้งศูนย์กลาง แลกเปลี่ยนความคิดข่าวสารและการแก้ปัญหาต่างๆร่วมกัน เช่น การบริหารการผลิต การให้บริการ แก่ลูกค้า เพื่อความประทับใจ เป็นต้น

ราตรี ไชยคำภา (2539) ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลการฝึกอบรมอาสาพัฒนาปศุสัตว์ ประจำตำบล (อพปต.) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ในด้านความรู้ที่ได้รับของอาสาพัฒนาปศุสัตว์ประจำตำบล (อพปต.) กับระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส อาชีพหลักด้านการเลี้ยงสัตว์ รายได้ต่อปี ประสบการณ์หลังการเข้ารับการฝึกอบรม และแหล่งความรู้เพิ่มเติม แต่มีความแตกต่างกันของความรู้ที่ได้รับกับอายุและประสบการณ์ ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ไม่มีความแตกต่างกันของการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานกับอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพหลักด้านการเลี้ยงสัตว์ รายได้ต่อปี ประสบการณ์หลังการเข้ารับการฝึกอบรมและแหล่งความรู้เพิ่มเติม แต่มีความแตกต่างของการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานกับประสบการณ์ก่อนการฝึกอบรม ไม่มีความแตกต่างกันของการปฏิบัติงานกับอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรสอาชีพหลัก ด้านการเลี้ยงสัตว์ รายได้ต่อปี แหล่งความรู้เพิ่มเติม แต่มีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานของอาสาพัฒนาปศุสัตว์ ประจำตำบล (อพปต.) ที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์ทั้งก่อนและ หลังการฝึกอบรม

Escoda (1994) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในหลักสูตรการฝึกอบรมวิชาชีพ เพื่อศึกษาการเข้าร่วมโครงการการฝึกอบรมหลักสูตรวิชาชีพ โดยที่ไม่ยุ่งเกี่ยวหรือสัมพันธ์กับ ปัญหาการว่างงานในประเทศสเปน ผู้เขียนได้ชี้ให้เห็นว่าจะมีการตื่นตัวในด้านการจัดหลักสูตร อบรมวิชาชีพเป็นจำนวนมากก็ตาม แต่ยังไม่เพียงพออีกทั้งสาเหตุที่สำคัญส่วนหนึ่งมาจากการจัด หรือการเสริมแรงในตลาดแรงงาน โดยผลจากการวิจัย สรุปเป็นแนวปฏิบัติว่า ควรจะได้จัดให้มี โครงการแนะแนวผู้ที่เข้าอบรมวิชาชีพพร้อมกับให้มีการประเมินผลของการดำเนินการสร้าง แรงจูงใจในตลาดแรงงานในเวลาเดียวกัน โดยยึดเนื้อหาตามหลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งมี องค์ประกอบสนับสนุน 2 ลักษณะ คือ เพิ่มเอกสารและคู่มือการฝึกอบรม โดยเฉพาะในคู่มือ การฝึกอบรมจะมีแบบสอบถามที่พร้อมจะช่วยให้ผู้ดำเนินการฝึกอบรมปรับเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เช่น ปัจจัยสนับสนุนกิจกรรมรวมทั้งมีการทดสอบก่อนหรือหลังดำเนินงาน ในการประเมินครั้งนี้ใช้ แนวคิดของ Stufflebeam *et al.* (n.d.) ประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบริบท ปัจจัยเบื้องต้น

กระบวนการ และผลผลิต ผลการประเมินทำให้ทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ
การเสริมแรงในวิชาชีพ โดยเฉพาะมีผลต่อการฝึกอบรมวิชาชีพ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “ เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการในภัตตาคาร Yellow Orchid ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “ เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” ตั้งแต่ปี 2550-2553 จำนวนทั้งหมด 107 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และในระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับเป็นมาตรวัดต่างระดับ ลักษณะของข้อคำถาม โดยเป็นข้อความเชิงบวก (Positive)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น ปัญหา หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงานหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรม

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม”
2. นำข้อมูลที่ได้มากำหนดขอบเขตเป็นด้านต่างๆและกำหนดเป็นเครื่องมือในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามตามการกำหนดขอบเขตด้านต่างๆให้ครอบคลุมขอบเขตของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความถูกต้องของคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้หรือไม่
5. เมื่อผ่านการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แล้ว จึงนำเสนอให้กับผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ ดร.ปานเทพ ลาภเกษร (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา) ดร.พิบูล เอกวางกูร (อาจารย์ประจำสาขาวิจัยและประเมินผล คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) และ อาจารย์ชัชวราภรณ์ จีระว่องวิทย์ (อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อดำเนินการขั้นต่อไป โดยและมีการทดสอบระดับ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามทดสอบกับพนักงานบริการที่ปฏิบัติงาน ที่ภัตตาคาร Yellow Orchid ณ โรงพยาบาลปิยะเวท จำนวน 20 ชุด โดยใช้ค่า Conbach' s Alpha Reliability Coefficient ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้ มีระดับ ความน่าเชื่อถือ ในการนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความน่าเชื่อถือแล้ว จึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล จากประชากร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามประชากรที่ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ตั้งแต่ปี 2550 – 2553 จำนวนทั้งหมด 107 คน
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ ตั้งแต่วันที่ 21-28 กุมภาพันธ์ และ 1-8 มีนาคม 2554
3. ผลการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งไปยังประชากรทั้งหมด 107 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.46
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมาทั้ง 100 ชุด สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด

2. นำแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกได้ 5 ระดับ ผู้วิจัยได้จัดระดับค่าเฉลี่ยคะแนน เพื่อใช้เป็นเกณฑ์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ในแต่ละรายการ เป็นช่วงคะแนนเฉลี่ยโดยวิธี ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2546)

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

แล้วจึงนำมาจัดช่วงคะแนนโดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมด โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ลักษณะส่วนบุคคล) ของประชากร
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน



บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามกับประชากร จำนวน 107 คน และได้แบบสอบถามคืนกลับมา 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.46 ของประชากร จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาและนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงาน ในระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน จากประชากรทั้งหมด 107 คน คิดเป็นร้อยละ 93.46

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน สถานภาพในการปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษาสูงสุด ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	79	79.0
หญิง	21	21.0
รวม	100	100.0

เพศ

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 79.0 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 21.0

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 - 30 ปี	92	92.0
31 - 40 ปี	8	8.0
รวม	100	100.0

อายุ

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 92.0 อายุ 21 - 30 ปี ที่เหลือร้อยละ 8.0 อายุ 31 - 40 ปี

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	84	84.0
3 - 6 ปี	16	16.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 84.0 มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 3 ปี และร้อยละ 16.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 6 ปี

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการจำแนกตามสถานภาพในการปฏิบัติงาน

สถานภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แรงงานภายนอก (Outsource)	100	100.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า สถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นแรงงานภายนอก (Outsource) ทั้งหมด ร้อยละ 100

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริการจำแนกตามระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด

วุฒิการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	21	21.0
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)	36	36.0
อนุปริญญา(ปวส.)	43	43.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 36.0 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) รองลงมาร้อยละ 43.0 สำเร็จศึกษาอนุปริญญา (ปวส.) และร้อยละ 21.0 ได้วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ในด้านมนุษยสัมพันธ์ด้านสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงาน ในระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)

จากการวิเคราะห์เกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม มีดังนี้

ตารางที่ 6 ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการศึกษาอบรมระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) : ด้านมนุษยสัมพันธ์

(N = 100)

ด้านมนุษยสัมพันธ์	ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)								ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การต้อนรับแขกหรือลูกค้า	(12) 12.0%	(44) 44.0%	(36) 36.0%	(4) 4.0%	(4) 4.0%	3.48	0.91	มาก	(13) 13.0%	(34) 34.0%	(42) 42.0%	(8) 8.0%	(3) 3.0%	3.46	0.92	มาก
2. การส่งแขกหรือลูกค้า	(15) 15.0%	(40) 40.0%	(28) 28.0%	(16) 16.0%	(1) 1.0%	3.52	0.96	มาก	(18) 18.0%	(38) 38.0%	(28) 28.0%	(15) 15.0%	(1) 1.0%	3.57	0.98	มาก
3. การทักทายลูกค้า/ กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/ การไหว้	(2) 2.0%	(24) 24.0%	(65) 65.0%	(7) 7.0%	(2) 2.0%	3.17	0.66	ปานกลาง	(6) 6.0%	(39) 39.0%	(46) 46.0%	(8) 8.0%	(1) 1.0%	3.41	0.76	มาก
4. การมีบุคลิกภาพที่ดี	(8) 8.0%	(32) 32.0%	(53) 53.0%	(4) 4.0%	(3) 3.0%	3.38	0.81	ปานกลาง	(2) 2.0%	(42) 42.0%	(46) 46.0%	(9) 9.0%	(1) 1.0%	3.35	0.71	ปานกลาง
5. การแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม	(7) 7.0%	(17) 17.0%	(68) 68.0%	(7) 7.0%	(1) 1.0%	3.22	0.71	ปานกลาง	(15) 15.0%	(60) 60.0%	(12) 12.0%	(10) 10.0%	(3) 3.0%	3.74	0.93	มาก
รวม						3.35	0.50	ปานกลาง						3.51	0.51	มาก

จากตารางที่ 6 ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) ในด้านมนุษยสัมพันธ์พบว่า พนักงานมีความมั่นใจหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก คือในเรื่องการส่งแขกหรือลูกค้า ($\mu = 3.52$) และเรื่องการต้อนรับแขกหรือลูกค้า ($\mu = 3.48$) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ เรื่องการมีบุคลิกภาพที่ดี มี ($\mu = 3.38$) เรื่องการแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม ($\mu = 3.22$) และเรื่องการทักทายลูกค้า/ กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/ การไหว้ ($\mu = 3.17$)

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) ในด้านมนุษยสัมพันธ์พบว่า พนักงานเห็นความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ระดับภาพรวมในด้านมนุษยสัมพันธ์เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาด้านรายแล้วพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ประกอบด้วยเรื่องการแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม ($\mu = 3.74$) เรื่องการส่งแขกหรือลูกค้า ($\mu = 3.57$) เรื่องการต้อนรับแขกหรือลูกค้า ($\mu = 3.46$) และเรื่องการทักทายลูกค้า/ กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/ การไหว้ ($\mu = 3.41$) ตามลำดับ และระดับปานกลางมีเพียงข้อเดียว ได้แก่ เรื่องการมีบุคลิกภาพที่ดี ($\mu = 3.35$)

เมื่อพิจารณาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า พนักงานประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก 2 รายการ ได้แก่ เรื่องการต้อนรับแขกหรือลูกค้าและเรื่องการส่งแขกหรือลูกค้า ส่วนที่เหลือพนักงานได้ประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การทักทายลูกค้า/ กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/ การไหว้ การมีบุคลิกภาพที่ดี การแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม แต่เมื่อพนักงานได้ประเมินเพื่อนร่วมงานแล้ว พบว่ามีถึง 4 รายการที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การต้อนรับแขกหรือลูกค้า การส่งแขกหรือลูกค้า การทักทายลูกค้า/ กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/ การไหว้ และการแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม ยกเว้นการมีบุคลิกภาพที่ดีเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง อาจแสดงให้เห็นว่าความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคลและภาพรวมยังต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นอีก

ตารางที่ 7 ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการศึกษาอบรมระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) : ด้านการสื่อสาร

(N = 100)

ด้านการสื่อสาร	ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)								ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การให้ข้อมูลอาหารอย่างถูกต้อง	(19) 19.0%	(53) 53.0%	(19) 19.0%	(7) 7.0%	(2) 2.0%	3.46	0.94	มาก	(18) 18.0%	(55) 55.0%	(16) 16.0%	(9) 9.0%	(2) 2.0%	3.78	0.91	มาก
2. การให้ข้อมูลอาหารอย่างรวดเร็ว	(19) 19.0%	(54) 54.0%	(18) 18.0%	(4) 4.0%	(5) 5.0%	3.42	1.01	มาก	(16) 16.0%	(48) 48.0%	(16) 16.0%	(16) 16.0%	(4) 4.0%	3.56	1.06	มาก
3. การให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง	(17) 17.0%	(20) 20.0%	(52) 52.0%	(8) 8.0%	(3) 3.0%	3.40	0.96	ปานกลาง	(20) 20.0%	(52) 52.0%	(17) 17.0%	(8) 8.0%	(3) 3.0%	3.78	0.96	มาก
4. การให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว	(18) 18.0%	(53) 53.0%	(22) 22.0%	(5) 5.0%	(2) 2.0%	3.49	0.91	มาก	(22) 22.0%	(53) 53.0%	(18) 18.0%	(5) 5.0%	(2) 2.0%	3.88	0.87	มาก
5. การพูดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	(14) 14.0%	(23) 23.0%	(49) 49.0%	(7) 7.0%	(7) 7.0%	3.30	1.03	ปานกลาง	(23) 23.0%	(49) 49.0%	(14) 14.0%	(7) 7.0%	(7) 7.0%	3.74	1.01	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(N = 100)

ด้านการสื่อสาร	ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)								ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
6. พุดจาคล่องแคล่ว ชัดเจน	(16) 16.0%	(19) 19.0%	(46) 46.0%	(16) 16.0%	(3) 3.0%	3.29	1.01	ปาน กลาง	(19) 19.0%	(46) 46.0%	(16) 16.0%	(16) 16.0%	(3) 3.0%	3.62	1.06	มาก
7. สื่อสารประสานงาน กับแผนกอื่นให้เข้าใจ ตรงกันได้	(16) 16.0%	(16) 16.0%	(56) 56.0%	(8) 8.0%	(4) 4.0%	3.32	0.97	ปาน กลาง	(16) 16.0%	(56) 56.0%	(16) 16.0%	(8) 8.0%	(4) 4.0%	3.72	0.96	มาก
8. สามารถรับฟังคำติ ชมอย่างสุภาพ	(16) 16.0%	(16) 16.0%	(49) 49.0%	(12) 12.0%	(7) 7.0%	3.22	1.07	ปาน กลาง	(16) 16.0%	(49) 49.0%	(16) 16.0%	(12) 12.0%	(7) 7.0%	3.55	1.11	มาก
รวม						3.36	0.49	ปาน กลาง						3.70	0.47	มาก

จากตารางที่ 7 ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล(ประเมินตนเอง) ในด้านการสื่อสาร พบว่าระดับความมั่นใจของพนักงานในด้านการสื่อสารเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ประกอบด้วย เรื่องการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว ($\mu = 3.49$) เรื่องการให้ข้อมูลอาหารอย่างถูกต้อง ($\mu = 3.46$) และเรื่องการให้ข้อมูลอาหารอย่างรวดเร็ว ($\mu = 3.42$) ระดับปานกลาง คือ เรื่องการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง ($\mu = 3.40$) เรื่องการสื่อสารประสานงานกับแผนกอื่นให้เข้าใจตรงกันได้ ($\mu = 3.32$) เรื่องการพูดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ($\mu = 3.30$) เรื่องการพูดจาล่องแคล่ว ชัดเจน ($\mu = 3.29$) และเรื่องความสามารถรับฟังคำติชมอย่างสุภาพ ($\mu = 3.22$)

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) ในด้านการสื่อสารพบว่า พนักงานเห็นความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ในด้านการสื่อสารเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพิจารณาเป็นรายข้อพนักงานได้ประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุดหมดเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เรื่องการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว ($\mu = 3.88$) เรื่องการให้ข้อมูลอาหารอย่างถูกต้อง ($\mu = 3.78$) เรื่องการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง ($\mu = 3.78$) เรื่องการพูดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ($\mu = 3.74$) เรื่องการสื่อสารประสานงานกับแผนกอื่นให้เข้าใจตรงกันได้ ($\mu = 3.72$) เรื่องการพูดจาล่องแคล่ว ชัดเจน ($\mu = 3.62$) เรื่องการให้ข้อมูลอาหารอย่างรวดเร็ว ($\mu = 3.56$) และเรื่องความสามารถรับฟังคำติชมอย่างสุภาพ ($\mu = 3.55$)

เมื่อพิจารณาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ด้านการสื่อสาร พบว่าพนักงานประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ได้แก่ การให้ข้อมูลอาหารอย่างถูกต้อง การให้ข้อมูลอาหารอย่างรวดเร็ว และการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง การพูดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การพูดจาล่องแคล่ว ชัดเจน การสื่อสารประสานงานกับแผนกอื่นให้เข้าใจตรงกันได้ และสามารถรับฟังคำติชมอย่างสุภาพ แต่เมื่อประเมินเพื่อนร่วมงาน พบว่าระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดหมด อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในเรื่องการสื่อสารที่ดี

ตารางที่ 8 ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) : ด้านการบริการ

(N = 100)

ด้านการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การบริการด้วย ความชำนาญ	(23) 2.3%	(37) 37.0%	(36) 36.0%	(3) 3.0%	(1) 1.0%	3.78	0.87	มาก	(37) 37.0%	(36) 36.0%	(23) 23.0%	(3) 3.0%	(1) 1.0%	4.05	0.91	มาก
2. การบริการอย่างมี ประสิทธิภาพ	(14) 14.0%	(45) 45.0%	(31) 31.0%	(7) 7.0%	(3) 3.0%	3.46	0.92	มาก	(31) 31.0%	(45) 45.0%	(14) 14.0%	(7) 7.0%	(3) 3.0%	3.94	1.00	มาก
3. การให้บริการ อาหารแบบเอเชีย	(34) 34.0%	(35) 35.0%	(21) 21.0%	(7) 7.0%	(3) 3.0%	3.92	1.05	มาก	(35) 35.0%	(20) 20.0%	(35) 35.0%	(7) 7.0%	(3) 3.0%	3.77	1.10	มาก
4. การให้บริการอาหาร แบบยุโรป	(21) 21.0%	(42) 42.0%	(30) 30.0%	(5) 5.0%	(2) 2.0%	3.75	0.91	มาก	(42) 42.0%	(30) 30.0%	(21) 21.0%	(5) 5.0%	(2) 2.0%	4.05	1.01	มาก
5. การให้บริการ อาหารไทย	(16) 16.0%	(39) 39.0%	(37) 37.0%	(6) 6.0%	(2) 2.0%	3.61	0.89	มาก	(39) 39.0%	(37) 37.0%	(16) 16.0%	(6) 6.0%	(2) 2.0%	4.05	0.98	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(N = 100)

ด้านการบริการ	ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)								ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน ที่ จำนวน (ร้อยละ)			
6. การให้บริการ เครื่องมือที่มี แอลกอฮอล์	(23) 23.0%	(37) 37.0%	(28) 28.0%	(7) 7.0%	(5) 5.0%	3.57	1.07	มาก	(28) 28.0%	(37) 37.0%	(23) 23.0%	(7) 7.0%	(5) 5.0%	3.76	1.09	มาก
7. การให้บริการ เครื่องมือที่ไม่มี แอลกอฮอล์	(14) 14.0%	(49) 49.0%	(31) 31.0%	(3) 3.0%	(3) 3.0%	3.68	0.86	มาก	(49) 49.0%	(31) 31.0%	(14) 14.0%	(3) 3.0%	(3) 3.0%	4.20	0.99	มาก
8. ความสามารถในการ แก้ปัญหาในการบริการ ได้	(16) 16.0%	(30) 30.0%	(31) 31.0%	(18) 18.0%	(5) 5.0%	3.33	1.09	ปานกลาง	(31) 31.0%	(31) 31.0%	(15) 15.0%	(18) 18.0%	(5) 5.0%	3.65	1.23	มาก
9. มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ	(16) 16.0%	(22) 22.0%	(49) 49.0%	(9) 9.0%	(4) 4.0%	3.37	0.99	ปานกลาง	(22) 22.0%	(49) 49.0%	(16) 16.0%	(9) 9.0%	(4) 4.0%	3.76	1.02	มาก
รวม						3.61	0.51	มาก						3.91	0.46	มาก

จากตารางที่ 8 ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับ การฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) ในด้านการบริการ พบว่าระดับความมั่นใจของพนักงาน ในด้านการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานประเมินตนเองอยู่ใน ระดับมาก 7 รายการ ได้แก่ เรื่องการให้บริการอาหารแบบเอเชีย ($\mu = 3.92$) รองลงมา เรื่องการบริการด้วยความชำนาญ ($\mu = 3.78$) เรื่องการให้บริการอาหารแบบยุโรป ($\mu = 3.75$) เรื่องการให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ ($\mu = 3.68$) เรื่องการให้บริการอาหารไทย ($\mu = 3.61$) เรื่องการให้บริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ($\mu = 3.57$) และเรื่องการบริการอย่าง มีประสิทธิภาพ ($\mu = 3.46$) ระดับปานกลาง 2 รายการ ได้แก่ เรื่องความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ ($\mu = 3.37$) และเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาในการบริการได้ ($\mu = 3.33$)

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) ในด้านการบริการพบว่า พนักงานเห็นความมั่นใจ ในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ในด้านการบริการทั้งหมด อยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เรื่องการให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ ($\mu = 4.20$) เรื่องการบริการด้วยความชำนาญ ($\mu = 4.05$) เรื่องการให้บริการอาหารแบบยุโรป ($\mu = 4.05$) เรื่องการให้บริการอาหารไทย ($\mu = 4.05$) เรื่องการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ($\mu = 3.94$) เรื่องการให้บริการอาหารแบบเอเชีย ($\mu = 3.77$) เรื่องการให้บริการเครื่องดื่มที่มี แอลกอฮอล์ ($\mu = 3.76$) เรื่องการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\mu = 3.76$) และ เรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาในการบริการได้ ($\mu = 3.65$)

เมื่อพิจารณาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ หลังจาก เข้ารับการฝึกอบรม ด้านการบริการ พบว่าพนักงานประเมินตนเองในระดับมากถึง 7 รายการ ได้แก่ การบริการด้วยความชำนาญ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการอาหารแบบเอเชีย การให้บริการอาหารแบบยุโรป การให้บริการอาหารไทย การให้บริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และการให้บริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ มีเพียง 2 รายการเท่านั้นที่พนักงานประเมินตนเองอยู่ใน ระดับปานกลาง คือ เรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาในการบริการได้และมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ ส่วนพนักงานประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากทุกรายการ อาจแสดงให้เห็นว่า ด้านการบริการพนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคลกับระดับภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ เฉลี่ยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 9 ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน): ด้านการปฏิบัติปฏิบัติงาน

(N = 100)

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)								ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	(15) 15.0%	(28) 28.0%	(29) 29.0%	(22) 22.0%	(6) 6.0%	3.25	1.14	ปานกลาง	(29) 29.0%	(28) 28.0%	(15) 15.0%	(22) 22.0%	(6) 6.0%	3.52	1.28	มาก
2. การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	(11) 11.0%	(28) 28.0%	(40) 40.0%	(16) 16.0%	(5) 5.0%	3.24	1.01	ปานกลาง	(28) 28.0%	(40) 40.0%	(11) 11.0%	(16) 16.0%	(5) 5.0%	3.70	1.18	มาก
3. สามารถคัดสินใจอย่างรอบคอบ	(12) 12.0%	(30) 30.0%	(39) 39.0%	(13) 13.0%	(6) 6.0%	3.29	1.03	ปานกลาง	(30) 30.0%	(39) 39.0%	(12) 12.0%	(13) 13.0%	(6) 6.0%	3.74	1.19	มาก
4. ผลของงานมีประสิทธิภาพ	(12) 12.0%	(23) 23.0%	(43) 43.0%	(17) 17.0%	(5) 5.0%	3.20	1.02	ปานกลาง	(23) 23.0%	(43) 43.0%	(12) 12.0%	(17) 17.0%	(5) 5.0%	3.62	1.16	มาก
5. การจับถืออุปกรณ์แก้ว มีด ช้อน ส้อม เหมาะสม	(19) 19.0%	(28) 28.0%	(29) 29.0%	(19) 19.0%	(5) 5.0%	3.38	1.14	ปานกลาง	(29) 29.0%	(28) 28.0%	(19) 19.0%	(19) 19.0%	(5) 5.0%	3.57	1.23	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)							ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	μ	σ	ระดับ
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน				จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน			
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)				(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)			
6. การจัดโต๊ะอาหาร ถูกต้อง	(14) 14.0%	(25) 25.0%	(30) 30.0%	(26) 26.0%	(5) 5.0%	3.17	1.12	ปานกลาง	(25) 25.0%	(30) 30.0%	(14) 14.0%	(26) 26.0%	(5) 5.0%	3.44	1.25	มาก
7. รับคำสั่งอาหารและ เครื่องดื่มไม่ผิดพลาด	(20) 20.0%	(19) 19.0%	(33) 33.0%	(22) 22.0%	(6) 6.0%	3.25	1.18	ปานกลาง	(19) 19.0%	(33) 33.0%	(20) 20.0%	(22) 22.0%	(6) 6.0%	3.37	1.19	ปานกลาง
8. ปฏิบัติงานตาม ขั้นตอนอย่างละเอียด	(11) 11.0%	(30) 30.0%	(33) 33.0%	(21) 21.0%	(5) 5.0%	3.24	1.06	ปานกลาง	(33) 33.0%	(30) 30.0%	(11) 11.0%	(21) 21.0%	(5) 5.0%	3.65	1.27	มาก
9. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์การให้ ข้อเสนอแนะในการ ปฏิบัติงาน	(20) 20.0%	(26) 26.0%	(28) 28.0%	(20) 20.0%	(6) 6.0%	3.26	1.23	ปานกลาง	(26) 26.0%	(20) 20.0%	(20) 20.0%	(28) 28.0%	(6) 6.0%	3.32	1.29	ปานกลาง
10. สามารถวิเคราะห์เพื่อ พัฒนาและปรับปรุงงาน	(7) 7.0%	(25) 25.0%	(43) 43.0%	(22) 22.0%	(3) 3.0%	3.11	0.93	ปานกลาง	(25) 25.0%	(43) 43.0%	(7) 7.0%	(22) 22.0%	(3) 3.0%	3.65	1.16	มาก
รวม						3.24	0.63	ปานกลาง						3.56	0.58	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความมั่นใจของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการปฏิบัติงานทุกเรื่องพนักงานประเมินตนเองทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการจับถืออุปกรณ์ แก้ว มีด ช้อน ส้อม เหมาะสม ($\mu = 3.38$) เรื่องความสามารถตัดสินใจอย่างรอบคอบ ($\mu = 3.29$) เรื่องการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.26$) เรื่องการรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มไม่ผิดพลาด ($\mu = 3.25$) เรื่องการใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.25$) เรื่องการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 3.24$) เรื่องการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างละเอียด ($\mu = 3.24$) เรื่องผลของงานมีประสิทธิภาพ ($\mu = 3.20$) เรื่องการจัดโต๊ะอาหาร ($\mu = 3.17$) และเรื่องความสามารถวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน ($\mu = 3.11$)

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)ในด้านการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานเห็นความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า พนักงานประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก 8 รายการ ได้แก่ เรื่องความสามารถตัดสินใจอย่างรอบคอบ ($\mu = 3.74$) เรื่องการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ($\mu = 3.70$) เรื่องการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างละเอียด ($\mu = 3.65$) เรื่องความสามารถวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน ($\mu = 3.65$) เรื่องผลของงานมีประสิทธิภาพ ($\mu = 3.62$) เรื่องการจับถืออุปกรณ์ แก้ว มีด ช้อน ส้อม เหมาะสม ($\mu = 3.57$) เรื่องการใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.52$) เรื่องการจัดโต๊ะอาหารถูกต้อง ($\mu = 3.44$) ระดับปานกลาง 2 รายการ ได้แก่ เรื่องการรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มไม่ผิดพลาด ($\mu = 3.37$) และเรื่องการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.32$)

เมื่อพิจารณาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริการประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากถึง 8 รายการ ได้แก่ การใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถตัดสินใจอย่างรอบคอบ ผลของงานมีประสิทธิภาพ การจับถืออุปกรณ์ แก้ว มีด ช้อน ส้อม เหมาะสม การจัดโต๊ะอาหารถูกต้อง ปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างละเอียด และสามารถวิเคราะห์พัฒนาและปรับปรุงงาน มีเพียง 2 รายการเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รับคำสั่ง

อาหารและเครื่องดื่ม ไม่ผิดพลาดและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานได้ประเมินตนเองความมั่นใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด อาจมองได้ว่าพนักงานมีความมั่นใจระดับน้อยกว่าภาพรวมจึงต้องจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังเข้ารับการศึกษาอบรม เป็นรายด้านระหว่างระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)

ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	ระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)			ระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)		
	μ	σ	ระดับ	μ	σ	ระดับ
1. ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.35	0.50	ปานกลาง	3.51	0.51	มาก
2. ด้านการสื่อสาร	3.36	0.49	ปานกลาง	3.70	0.47	มาก
3. ด้านการบริการ	3.61	0.51	มาก	3.91	0.46	มาก
4. ด้านการปฏิบัติงาน	3.24	0.63	ปานกลาง	3.56	0.58	มาก
รวม	3.39	0.44	ปานกลาง	3.67	0.41	มาก

จากตารางที่ 10 เมื่อเปรียบเทียบดูจากตารางจะพบว่าความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) พนักงานบริการมีความมั่นใจอยู่ในระดับมากเพียงด้านเดียว คือ ด้านการบริการ ($\mu = 3.36$) ส่วนด้านที่เหลือ 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การสื่อสาร ($\mu = 3.36$) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\mu = 3.35$) และด้านการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.24$) ส่วนระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆอยู่ในระดับมากทั้งหมด ได้แก่

ด้านการบริการ ($\mu = 3.91$) การสื่อสาร ($\mu = 3.70$) ด้านการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.56$) และด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\mu = 3.51$) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าพนักงานบริการมองภาพรวมของเพื่อนร่วมงานว่ามีความมั่นใจในการปฏิบัติงานด้านต่างๆมากกว่าตนเอง

3. ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการปฏิบัติงานหลังจากเข้ารับการศึกษา

พนักงานบริการได้ให้ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการปฏิบัติงานหลังจากเข้ารับการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์

ความคิดเห็น: ควรปรับตัวให้เข้ากับลูกค้าหรือแขกให้ได้ทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย

ปัญหา: ลูกค้าหรือแขกบางท่านอุปนิสัยไม่เหมือนกัน บางท่านไม่ชอบให้ไปรบกวนในขณะที่รับประทานอาหารบ่อยครั้ง จึงต้องสังเกตท่าทาง และควรหลีกเลี่ยง เข้าหาลูกค้าหรือแขกเมื่อต้องการใช้บริการเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ: พนักงานบริการควรมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม อยู่เสมอ ไม่ซัดสีหน้า

2. ด้านการสื่อสาร

ความคิดเห็น : ควรพูดให้ถูกกาลเทศะ

ปัญหา : การสื่อสารไม่เข้าใจตรงกันในบางเรื่อง เช่น เรื่องการสั่งอาหาร พนักงานควรมีการทวนรายการอาหารทุกครั้งเมื่อได้รับการสั่งอาหาร

ข้อเสนอแนะ: ควรพูดด้วยความสุภาพ จับจังหวะในการพูดให้เหมาะสม และที่สำคัญต้องมีน้ำเสียงนุ่มนวล

3. ด้านการบริการ

ความคิดเห็น : ไม่ควรให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ

ปัญหา : ในการเสิร์ฟสิ่งของเล็กๆ เช่น ซ้อน ส้อม ควรมีการใช้ถาดใส่มาทุกครั้ง แต่หลายครั้งพนักงานลืมใช้ถาดในการเสิร์ฟ

ข้อเสนอแนะ: บริการทุกอย่างถูกต้อง ถูกขั้นตอน และต้องมีความชำนาญไม่ให้เกิดความผิดพลาด

4. ด้านการปฏิบัติงาน

ความคิดเห็น : ใส่ใจกับการทำงานทุกครั้ง

ปัญหา : เกิดความผิดพลาดโดยการเสิร์ฟอาหารผิดโต๊ะ

ข้อเสนอแนะ: ใช้ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้

ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมอื่นๆ

ความคิดเห็น: ควรมีการให้ทดลองปฏิบัติงานจริงๆในช่วงการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะ: อยากเปลี่ยนวิทยากรทุกครั้ง

สรุปว่าในทุกๆด้านของการให้บริการพนักงานควรต้องให้ความใส่ใจกับลูกค้าหรือแขกเป็นอันดับแรกและพนักงานบริการควรมีความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆอย่างถูกต้องรอบคอบและระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความผิดพลาด รู้จักใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหา ปรับตัวให้เข้ากับลูกค้าหรือแขกให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือแขกในระดับใด เพื่อที่จะไม่มีการตำหนิหรือว่ากล่าวจากแขกหรือลูกค้า และเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าให้กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการวิจารณ์ผลดังนี้

1. ด้านมนุษยสัมพันธ์

จากการศึกษาการวิจัยเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ในภาพรวมพบว่า พนักงานบริการได้ประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)อยู่ในระดับปานกลาง แต่ได้ประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)อยู่ในระดับมาก การต้อนรับแขกหรือลูกค้า กับการส่งแขกหรือลูกค้า พนักงานประเมินตนเองและประเมินเพื่อนร่วมงาน อยู่ระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงาน เล็งเห็นถึงความประทับใจแรกที่ลูกค้า/แขก ได้เดินเข้ามาและส่งลูกค้า/แขกกลับอย่างประทับใจ ตัวอย่างเช่นภัตตาคาร ร้านอาหารต่างๆ มีพนักงานบริการต้อนรับที่มีบุคลิกภาพและมีความสามารถที่ดี จึงทำให้ลูกค้า/แขก เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป แต่ในส่วนของการทักทายลูกค้า/กล่าวต้อนรับ/การถามข้อมูล/การไหว้กับการแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม พนักงานบริการได้ประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และได้ประเมิน เพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก แสดงว่าพนักงานเห็นเพื่อนร่วมงานมีความมั่นใจมากกว่าตนเองใน เรื่องดังกล่าว ส่วนการมีบุคลิกภาพที่ดี พนักงานได้ประเมินตนเองและประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับที่เท่ากันคือ ระดับปานกลาง ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุงด้านบุคลิกภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2. ด้านการสื่อสาร

จากการศึกษาการวิจัยเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสื่อสารในภาพรวมพบว่า พนักงานบริการได้ประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)อยู่ในระดับปานกลาง แต่ได้ประเมิน

ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี เพราะค่าเฉลี่ยรายข้อพนักงานมีความมั่นใจในระดับมากทุกข้อ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชไมพร สมปิตดา (2551) ที่กล่าวว่า คนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านพนักงานในระดับมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีส่วนสำคัญต่อการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การมีพนักงานอย่างเพียงพอ พนักงานมีความรู้ในการให้คำแนะนำ พนักงานมีความเอาใจใส่ต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาให้แขก ส่วนการให้ข้อมูลอาหารอย่างถูกต้อง การให้ข้อมูลอาหารอย่างรวดเร็ว และการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว พนักงานบริการได้ประเมินตนเองและประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะในการให้ข้อมูลทางด้านอาหารและเครื่องดื่มนั้นพนักงานมีความเคยชินในการปฏิบัติทุกวันจึงมองว่าตนเองและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานในส่วนนี้ได้ดี นอกจากนี้ การให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง การพูดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การพูดจาคล่องแคล่วชัดเจน การสื่อสารประสานงานกับแผนกอื่นให้เข้าใจตรงกันได้ และการสามารถรับฟังคำติชมอย่างสุภาพ พนักงานบริการได้ประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และได้ประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งประเมินเพื่อนร่วมงานมากกว่าตนเอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จึงทำให้พูดจาไม่คล่องแคล่ว ชัดเจน และในเรื่องการสื่อสารประสานงานกับแผนกอื่นให้เข้าใจตรงกันได้ มีความมั่นใจน้อยกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลักษณ์ กฤตสุทธาชีวะ (2548) ที่กล่าวว่า เพศหญิงบางคนที่การสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะเพศหญิงบางคนชอบเข้ากลุ่มกัน มีสังคมของตนเอง พบปะสังสรรค์กับเพื่อน มีการพูดคุยทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิด ซึ่งกันและกัน ทำให้มีการสื่อสารในการทำงานที่ดี

3. ด้านการบริการ

จากการศึกษาการวิจัยเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการศึกษาหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครุภัณฑ์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการบริการในภาพรวมพบว่า พนักงานบริการได้ประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)อยู่ในระดับมาก และได้ประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกันในเรื่องของความสามารถในการแก้ปัญหาในการบริการได้กับเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการพนักงานบริการประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ส่วนในเรื่องของการบริการด้วยความชำนาญ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการ

อาหารแบบเอเชีย การให้บริการอาหารแบบยุโรป การให้บริการอาหารไทย และการให้บริการ เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และการให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ พนักงานได้ประเมินตนเอง และประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก เพราะในเรื่องดังกล่าวล้วนแล้วที่มีความสำคัญทั้งสิ้น ในด้านการบริการ โดยเฉพาะการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ในลำดับต้นๆ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ว่าได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชไมพร สม ปินตา (2551) ที่กล่าวว่า ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product/Service) คนให้ความสำคัญด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สุดในเรื่อง คุณภาพ ความสด และรสชาติของอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งนี้ พนักงาน อาจสังเกตเห็นถึงความสำคัญของการบริการ เพราะการบริการเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ ลูกค้าหรือแขกประทับใจ และในด้านการบริการนี้พนักงานมีความมั่นใจระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) มากกว่าด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร และด้านการปฏิบัติงาน

4. ด้านการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาการวิจัยเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลัง จาก เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการปฏิบัติงานในภาพรวมพบว่า พนักงานบริการได้ ประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) อยู่ในระดับปานกลาง แต่ได้ประเมินความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)อยู่ในระดับ มาก ทุกเรื่องของการปฏิบัติงานพนักงานได้ประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งเท่ากับ ประเมินเพื่อนร่วมงานในเรื่องรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มไม่ผิดพลาด และในเรื่องการมีความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์การให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าระดับบุคคลต่อชมรมในเรื่องนี้ เพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่วนในเรื่องการใช้ไหวพริบในแก้ปัญหา ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถตัดสินใจอย่างรอบคอบ ผลของงานมีประสิทธิภาพ การจับถืออุปกรณ์ แก้ว มีด ช้อน ส้อม เหมาะสม การจัดโต๊ะอาหารถูกต้อง และเรื่องความสามารถ วิเคราะห์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน พนักงานบริการได้ประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และ ได้ประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานเห็นเพื่อนร่วมงาน มีความ มั่นใจใน การปฏิบัติงานดี มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง รอบคอบ และผลของงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548) ที่กล่าวว่า พนักงานชอบทำงานให้ได้มากๆ มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะ ความพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรม ไปปรับใช้ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงาน ให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการที่กัศดาการ Yellow Orchid ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ตั้งแต่ปี 2550 - 2553 จำนวนทั้งหมด 107 คน ในทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีการประเมินบุคคล (ประเมินตนเอง) และประเมินภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการในภัตตาคาร Yellow Orchid ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ตั้งแต่ปี 2550-2553 จำนวนทั้งหมด 107 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ เพศ ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษาสูงสุด โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และในระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับเป็นมาตรวัดลักษณะของข้อความ โดยเป็นข้อความเชิงบวก (Positive)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น ปัญหา หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่เกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงานหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรม

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ส่งแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปสอบถามประชากรที่ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ตั้งแต่ปี 2550 – 2553 จำนวนทั้งหมด 107 คน

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ ตั้งแต่วันที่ 21-28 กุมภาพันธ์และ 1-8 มีนาคม 2554

3. ผลการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งไปยังประชากรทั้งหมด 107 คน ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 100 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.46

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ต่อไป

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไป

พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่ประชากร จำนวน 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 79.0 และมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี รวมถึงมีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันน้อยกว่า 3 ปี และมีสถานภาพในการปฏิบัติงานเป็นแรงงานภายนอกทั้งหมด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 สำเร็จการศึกษาด้วยวุฒิศึกษาอนุปริญญาเป็นส่วนใหญ่

2. ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม โดยระดับบุคคล(ประเมินตนเอง)และระดับภาพรวม(ประเมินเพื่อนร่วมงาน) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง)ในด้านมนุษยสัมพันธ์พบว่า พนักงานมีความมั่นใจหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก คือในเรื่องการส่งแขกหรือลูกค้าและเรื่องการต้อนรับแขกหรือลูกค้า และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ได้แก่ เรื่องการมีบุคลิกภาพที่ดี เรื่องการแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อมและเรื่องการทักทายลูกค้า/ กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/ การไหว้

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) ในด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า พนักงานเห็นความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ระดับภาพรวมในด้านมนุษยสัมพันธ์เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาด้านรายแล้วพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ประกอบด้วย

เรื่องการแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม เรื่องการส่งแขกหรือลูกค้า เรื่องการต้อนรับแขกหรือลูกค้า และเรื่องการทักทายลูกค้า/ กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/ การไหว้ และระดับปานกลาง เพียงข้อเดียว ได้แก่ เรื่องการมีบุคลิกภาพที่ดี

เมื่อพิจารณาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าพนักงานประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก 2 รายการ ได้แก่ เรื่องการต้อนรับแขกหรือลูกค้าและเรื่องการส่งแขกหรือลูกค้า ส่วนที่เหลือพนักงานได้ประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การทักทายลูกค้า/ กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/ การไหว้ การมีบุคลิกภาพที่ดี การแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม แต่เมื่อพนักงานได้ประเมินเพื่อนร่วมงานแล้ว พบว่ามีถึง 4 รายการ ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การต้อนรับแขกหรือลูกค้า การส่งแขกหรือลูกค้า การทักทายลูกค้า/ กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/ การไหว้ และการแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม ยกเว้นการมีบุคลิกภาพที่ดีเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง อาจแสดงให้เห็นว่าความมั่นใจในการปฏิบัติงานระดับบุคคลและระดับภาพรวมยังต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นอีก

2.2 ด้านการสื่อสาร

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) ในด้านการสื่อสาร พบว่าระดับความมั่นใจของพนักงานในด้านการสื่อสารเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเมินตนเอง อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ประกอบด้วย เรื่องการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว เรื่องการให้ข้อมูลอาหารอย่างถูกต้อง และเรื่องการให้ข้อมูลอาหารอย่างรวดเร็ว ระดับปานกลาง คือ เรื่องการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง เรื่องการสื่อสารประสานงานกับแผนกอื่นให้เข้าใจตรงกันได้ เรื่องการพูดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเรื่องการพูดจาคล่องแคล่ว ชัดเจน และเรื่องความสามารถรับฟังคำติชมอย่างสุภาพ

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) ในด้านการสื่อสารพบว่า พนักงานเห็นความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ในด้านการสื่อสารเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพิจารณาเป็นรายชื่อพนักงานได้ประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากทั้งหมดเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เรื่องการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว เรื่องการให้ข้อมูลอาหารอย่างถูกต้อง เรื่องการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่าง เรื่องการพูดแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า เรื่องการสื่อสารประสานงานกับแผนกอื่นให้เข้าใจตรงกันได้ เรื่องการพูดจากต้องแล้ว ชัดเจน เรื่องการให้ข้อมูลอาหาร อย่างรวดเร็วและเรื่องความสามารถรับฟังคำติชมอย่างสุภาพ

เมื่อพิจารณาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ด้านการสื่อสาร พบว่าพนักงานประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก 3 รายการ ได้แก่ การให้ข้อมูลอาหารอย่างถูกต้อง การให้ข้อมูลอาหารอย่างรวดเร็ว และการให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง การพูดแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้า การพูดจากต้องแล้ว ชัดเจน การสื่อสารประสานงานกับแผนกอื่นให้เข้าใจตรงกันได้ และสามารถรับฟังคำติชมอย่างสุภาพ แต่เมื่อประเมินเพื่อนร่วมงาน พบว่าระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี

2.3 ด้านการบริการ

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง)ในด้านการบริการ พบว่าระดับความมั่นใจของพนักงาน ในด้านการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานประเมินตนเองอยู่ในระดับมาก 7 รายการ ได้แก่ เรื่องการให้บริการอาหารแบบเอเชีย รองลงมาเรื่องการบริการด้วยความชำนาญ เรื่องการให้บริการอาหารแบบยุโรป เรื่องการให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มี เรื่องการให้บริการอาหารไทย เรื่องการให้บริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และเรื่องการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ระดับปานกลาง 2 รายการ ได้แก่ เรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการและเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาในการบริการได้

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) ในด้านการบริการพบว่า พนักงานเห็นความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงานหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ในด้านการบริการทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ เรื่องการให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ เรื่องการบริการด้วยความชำนาญ เรื่องการให้บริการอาหารแบบยุโรป เรื่องการให้บริการอาหารไทย เรื่องการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เรื่องการให้บริการอาหารแบบเอเชีย เรื่องการให้บริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ เรื่องการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และเรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาในการบริการได้

เมื่อพิจารณาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ด้านการบริการ พบว่าพนักงานประเมินตนเองในระดับมากถึง 7 รายการ ได้แก่ การบริการด้วยความชำนาญ การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการอาหารแบบเอเชีย การให้บริการอาหารแบบยุโรป การให้บริการอาหารไทย การให้บริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และการให้บริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ มีเพียง 2 รายการเท่านั้นที่พนักงานประเมินตนเองอยู่ในระดับปานกลาง คือ เรื่องความสามารถในการแก้ปัญหาในการบริการได้และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการส่วนพนักงานประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งอาจแสดงให้เห็นว่าด้านการบริการพนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคลกับระดับภาพรวมอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่า 3 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านการปฏิบัติงาน

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความมั่นใจของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการปฏิบัติงานทุกเรื่องพนักงานประเมินตนเองทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องการจัดโต๊ะอุปกรณ์ แก้ว มีด ช้อน ส้อม เหมาะสม เรื่องความสามารถตัดสินใจอย่างรอบคอบ เรื่องการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน เรื่องการรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ไม่ผิดพลาด เรื่องการใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เรื่องการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เรื่องการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างละเอียด เรื่องผลของงานมีประสิทธิภาพ เรื่องการจัดโต๊ะอาหาร และเรื่องความสามารถวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน

ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการ หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน) ในด้านการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานเห็นความมั่นใจในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า พนักงานประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก 8 รายการ ได้แก่ เรื่องความสามารถตัดสินใจอย่างรอบคอบ เรื่องการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เรื่องการปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างละเอียด เรื่องความสามารถวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน เรื่องผลของงานมีประสิทธิภาพ เรื่องการจับถืออุปกรณ์ แก้ว มีด ช้อน ส้อม เหมาะสม เรื่องการใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน เรื่องการจัดโต๊ะอาหารถูกต้อง ระดับปานกลาง 2 รายการ ได้แก่ เรื่องการรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มไม่ผิดพลาด และเรื่องการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานบริการประเมินเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก 8 รายการ ได้แก่ การใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถตัดสินใจอย่างรอบคอบ ผลของงานมีประสิทธิภาพ การจับถืออุปกรณ์ แก้ว มีด ช้อน ส้อม เหมาะสม การจัดโต๊ะอาหารถูกต้อง ปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างละเอียด และสามารถวิเคราะห์พัฒนาและปรับปรุงงาน มีเพียง 2 รายการเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มไม่ผิดพลาดและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานได้ประเมินตนเองความมั่นใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ซึ่งอาจมองได้ว่าพนักงานมีความมั่นใจในระดับน้อยกว่าภาพรวมจึงต้องจัดให้มีการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น

3. ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม

พนักงานบริการได้ให้ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความมั่นใจในการปฏิบัติงานหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านมนุษยสัมพันธ์

พนักงานบริการได้ให้ความคิดเห็นว่า ควรปรับตัวให้เข้ากับลูกค้าหรือแขกให้ได้ทุกระดับ ทุกเพศ ทุกวัย ส่วนในเรื่องของปัญหา คือ ลูกค้าหรือแขกบางท่านอุปนิสัยไม่เหมือนกัน บางท่านไม่ชอบให้ไปรบกวน ในขนาดรับประทานบ่อยครั้ง จึงต้องสังเกตท่าทาง และควรหลีกเลี่ยงเข้าหา ลูกค้าหรือแขก ควรเข้าหาลูกค้าหรือแขกเมื่อต้องการใช้บริการเท่านั้น และมีข้อเสนอแนะว่าพนักงานบริการควรมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้ม อยู่เสมอ ไม่ชักสีหน้า

3.2 ด้านการสื่อสาร

พนักงานบริการได้ให้ความคิดเห็นว่า ควรพูดให้ถูกกาลเทศะ ส่วนในเรื่องของปัญหา คือ การสื่อสารไม่เข้าใจตรงกันในบางเรื่อง เช่น เรื่องการสั่งอาหาร พนักงานควรมีการทวนรายการอาหารทุกครั้งเมื่อได้รับการสั่งอาหาร และมีข้อเสนอแนะว่า ควรพูดด้วยความสุภาพ จับจังหวะในการพูดให้เหมาะสม และที่สำคัญต้องมีน้ำเสียงนุ่มนวล

3.3 ด้านการบริการ

พนักงานบริการได้ให้ความคิดเห็นว่า ไม่ควรให้เกิดข้อผิดพลาดในการให้บริการ ส่วนในเรื่องของปัญหา คือ ในการเสิร์ฟสิ่งของเล็กๆ เช่น ช้อน ส้อม ควรมีการใช้ถาดใส่มาทุกครั้ง แต่หลายครั้งพนักงานลืมใช้ถาดในการเสิร์ฟ และมีข้อเสนอแนะ คือ ในการบริการทุกอย่างถูกต้อง ถูกขั้นตอน และต้องมีความชำนาญไม่ให้เกิดความผิดพลาด

3.4 ด้านการปฏิบัติงาน

พนักงานบริการได้ให้ความคิดเห็นว่า ควรใส่ใจกับการทำงานทุกครั้ง ส่วนในเรื่องของปัญหา คือ การเกิดความผิดพลาดโดยการเสิร์ฟอาหารผิดโต๊ะ และมีข้อเสนอแนะ ใ้ว่าควรใช้ไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

ส่วนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ พนักงานบริการได้ให้ความคิดเห็นว่า ควรมีการให้ทดลองปฏิบัติงานจริงๆ ในช่วงการฝึกอบรมและให้ข้อเสนอแนะว่า อยากเปลี่ยนวิทยากรทุกครั้ง

สรุปว่าในทุกๆ ด้านของการให้บริการพนักงานงานต้องใส่ใจกับลูกค้าหรือแขกเป็นอันดับแรก และพนักงานบริการควรมีความสามารถในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อย่างถูกต้องรอบคอบ และระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด รู้จักใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหา ปรับตัวให้เข้ากับ ลูกค้าหรือแขกให้ได้ ไม่ว่าจะเป็ลูกค้าหรือแขกในระดับใด เพื่อที่จะไม่มีการตำหนิและว่ากล่าวจากแขกหรือลูกค้า และเพื่อเป็นการรักษาลูกค้าให้กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจาก การเข้ารับ การฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับการค้นคว้าหรือการศึกษงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับ การฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

1. จากผลการศึกษาความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับ การฝึกอบรม หลักสูตร “ เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” พบว่า การจัดการฝึกอบรม หลักสูตร “ เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” ยังไม่ทำให้พนักงานบริการมีความมั่นใจเท่าที่ควร เพราะจากผลการประเมินตนเองในรายด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการ

สื่อสาร ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงาน ผลเฉลี่ยออกมาอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรมีการจัดการฝึกอบรม หลักสูตร “ เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” ขึ้นอีก และมีการปรับหลักสูตร โดยการเพิ่มเนื้อหา สาระที่เกี่ยวกับงาน โดยตรงและให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ทดลองปฏิบัติกิจกรรมต่างๆในการฝึกอบรมจริง เพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. ควรจะมีการจัดการฝึกอบรมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพราะที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันได้มีการจัดการฝึกอบรมปีละครั้งเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่เกิดการพัฒนาความรู้ และทักษะเท่าที่ควร

3. ควรเปลี่ยนวิทยากรในการฝึกอบรมทุกครั้ง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดทักษะ ประสพการณ์ใหม่ๆจากวิทยากรแต่ละท่าน และไม่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเบื่อหน่าย ในการฟังการบรรยายอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “ เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะได้ทราบว่าในการจัดการฝึกอบรมแต่ละครั้ง ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับใดบ้าง มากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2. ควรมีการประเมินหลักสูตร “ เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อบกพร่องในเรื่องต่างๆ ของหลักสูตร เพื่อเป็นการพัฒนาหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ควรศึกษาความมั่นใจของพนักงานบริการที่ภัตตาคาร Yellow Orchid ณ โรงพยาบาลปิยะเวท หลังจากเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆที่ได้จัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ประสพการณ์ใหม่ๆให้กับพนักงาน เพื่อที่จะสามารถนำมาพัฒนาหลักสูตร พัฒนานุเคราะห์ในองค์กรให้มีความก้าวหน้าต่อไป

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กิ่งแก้ว สุระเสน. 2553. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการไปออกปฏิบัติงานของ
นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาขารัฐศาสตร์ (เทคนิคเกษตรกรรม)
วิทยาลัยการสาขารัฐศาสตร์ จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2552. งานวิจัย,
วิทยาลัยการสาขารัฐศาสตร์.

ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์. 2540. “การศึกษาการฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์”.
วารสารศึกษาศาสตร์.

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. 2531. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนาแนวทางการ
วางแผน การเขียนโครงการและการบริหารโครงการ. กรุงเทพมหานคร: สยามศิลป์
การพิมพ์.

จตุพร จันทนะสุด. 2553. เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม. ม.ป.ท.

จุฑามณี ตระกูลมุกดา. 2544. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การสงขลา. คณะวิทยาการ
จัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชลธิชา ตลับทอง. 2553. ภัตตาคาร Yellow Orchid.

ชาญ สวัสดิ์สาตี. 2542. คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ. การจัดการดำเนินการฝึกอบรมอย่างมี
ประสิทธิผล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2542. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resources Development.
กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

ชูชัย สมितिไกร. 2540. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชไมพร สมปิ่นตา. 2551. **แนวทางการพัฒนาบุคลากรให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม:**
กรณีศึกษาโรงแรมเจดับบลิว แมริออท ภูเก็ต รีสอร์ท แอนด์ สปา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ฉานิกา ศรีวรรณวิทย์. 2549. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบัณฑิต สาขาการจัดการครัว
และภัตตาคาร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาคหกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- ฐิระ ประवालพฤษ์. 2538. **การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม.** กรุงเทพมหานคร:
หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานสภาพัฒนาการศึกษาระดับปริญญา.
- ดวงพร ศุภพิชน์. 2544. **ผลของการเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองโดยการชักจูงด้วยคำพูด
ที่มีความสามารถในการปลูกดอก.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการเป็นผู้ฝึก
กีฬา, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- दनัย เทียนพุด. 2543. **การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า.** กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีป อภิสัทธี. 2538. **เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม.** กรุงเทพมหานคร: ดันอ้อ.
- ทองฟู ชินะโชติ. 2531. **การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- เทิดสกุล ยุญชานนท์. 2535. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม (Techniques in Training and
Conferences).** กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยครูสวนสุนันทา สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2539. **การบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธำรง บัวศรี. 2532. **ทฤษฎีหลักสูตร.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

นงลักษณ์ สีนีผล. 2532. การบริหารงานบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
พิศิษฐ์การพิมพ์.

นันทิภา รัตนไพศิษฐ์. 2553. หลักสูตรเทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม. ม.ป.ท.

นิรมล ศตวุฒิ. 2543. การพัฒนาหลักสูตร. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญชม ศรีสะอาด. 2541. วิธีสร้างสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยา
สาส์น.

ปกรณ์ ศรีดอนไผ่. 2535. เทคนิคการฝึกอบรมบุคลากรทางการศึกษา. นครปฐม: สถาบันพัฒนา
ผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.

ประเทือง ทรัพย์เกิด. 2541. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมในการนำความรู้ไปใช้
จากหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงของศูนย์ฝึกอบรมประจำเขตการศึกษา
ในภาคกลาง. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาปฐมวัย, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

ปราชญา กล้าผจญ. 2537. การพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.

ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา. 2542. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พงศ์ หรดาล. 2539. การวางแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพมหานคร:
คณะอุตสาหกรรมศึกษา, สถาบันราชภัฏพระนคร.

พยอม วงศ์สารศรี. 2531. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: พราณการพิมพ์.

- พัฒนา สุขประเสริฐ. 2541. **กลยุทธ์ในการฝึกอบรม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชัย ลีพัฒน์ไพบูลย์. 2543. **ผู้จัดการฝึกอบรมมืออาชีพ**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
- ไพฑูรย์ สีนลารัตน์. 2530. **การวิจัยทางการศึกษา: หลักและวิธีการสำหรับนักวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2533. **องค์ประกอบของหลักสูตร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เมทินี ด่านยังอยู่. 2544. **แนวโน้มอัตราการเปลี่ยนแปลงความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กปฐมวัยที่เกิดจากการจัดประสบการณ์การเล่นสมมุติ**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. สาขาการศึกษาปฐมวัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รจนา พิมพ์กรรณ์. 2539. **การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารสถานศึกษาระดับ สังกัดกรมสามัญศึกษาที่มีต่อหลักสูตรการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาปฐมวัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- รมย์ บุญประสาน. 2536. **แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้**. นครปฐม: สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- ราตรี ไชยคำภา. 2539. **การประเมินผลการฝึกอบรมอาสาพัฒนาไปสู่ตัวประจำตำบล (อพปต.) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2529. **เทคนิคการฝึกอบรม**. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เพรสมีเดีย.

- ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ. 2548. **องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเทอร์เน็ต เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วาสนา เจริญสอน. 2537. **ผลการใช้กิจกรรมสร้างสรรค์ประกอบคำถามเชื่อมโยงประสบการณ์ที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาของเด็กประถมวัยที่มีระดับความเชื่อมั่นในตนเองต่างกัน.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาปฐมวัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วารุณี เจริญรัตนโชติ. 2543. **แนวโน้มและอัตราการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์แบบปฏิบัติการทดลอง.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาปฐมวัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิทยา นาควัชระ. 2537. **โอโซนความสุข. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ GOODBOOK.**
- วิจิตร อาวะกุล. 2537. **การฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- วิชัย ดิสสระ. 2535. **การพัฒนาหลักสูตรและการสอน. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.**
- วิชัย ผลมุล. 2539. **การสรรหาการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: เวิลด์แอนด์อาร์ทแอนด์เวอริ์ไทซิง.**
- วิจิต สุรัตน์เรืองชัย. 2534. **การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์สำหรับครูประถม. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาปฐมวัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.**
- วิน เชื้อโพธิ์หัก. 2537. **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.**

- ศักดิ์ชาย สระแก้ว. 2543. การประเมินหลักสูตรนักศึกษาผู้บัญชาการเรือนจำของกรมราชทัณฑ์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภร ศรีแสน. 2542. “การพัฒนาทรัพยากรในยุคโลกาภิวัตน์”. วารสารปฏิรูปการศึกษา 1, 17 (16-31 พฤษภาคม): 22.
- ศุภคี ศรีสุคนธ์. 2539. การศึกษาความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเคลื่อนไหวและจังหวะโดยใช้ดนตรีไทย. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาปฐมวัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สถาพร ศรีธรรมโรจน์. 2543. การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรมบริหารของผู้จัดการกลุ่มบริษัทไทยโตชิบา. วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมคิด บางโม. 2539. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.
- สมิต อาชวนิจกุล. 2539. การพัฒนาตนเอง. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สาธิต บำเพ็ญ. 2539. การประยุกต์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานศึกษาเฉพาะกรณีการศึกษาอบรมหลักสูตรนายอำเภอ ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาบริหารศาสตร, สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร.
- สุชน กิรเกียรติ. 2553. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์. 1 สิงหาคม 2553.
- สุวิชา ปัญญาบุญย์. 2546. การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอ (นสอ.) ประจำปีงบประมาณ 2544 ของกรมการส่งเสริมการเกษตร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เสนาะ ดิยาวี. 2534. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2536. **คำบรรยายเรื่องยุทธศาสตร์ของการติดตามงาน**. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

อภิวัฒน์ ชาญวิชัย. 2532. **แนวการพัฒนาฝึกอบรมสำหรับโครงการพัฒนาครูผู้สอนระดับประถมศึกษาของสภามหาวิทยาลัยพุทธชินราช**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต
ครุศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Beauchamp, G. A. 1975. **Curriculum Theory**. 3d ed. Illinois: The Kagg Press.

Garrison, K. C. 1965. **Psychology of Adolescence**. New Jersey: Prentice – Hill Inc.

Good, C. V. 1973. **Dictionary of Education**. 3rd ed. New York: McGraw – Hill.

Maslow, A. H. 1954. **Motivation and Personality**. New York: Harper.

Myer, D. D. 1983. **Social Psychology**. Tokyo: Mc Graw – Hill Intrnational Book.

Nadler, L. 1982. **Designing Training Programs**. The Critical Events Model. Massachusetts: Addison – Wesley.

Saylor, C. J. 1974. **Planning Curriculum for Schools**. 3d ed. New York: Holt Rinehart and Winston.

Taba, H. 1962. **Curriculum Development**. Theory and practice. New York: Harcourt, Brace and World.

Tanner, D. and L. N. Tanner. 1980. **Curriculum Development: Theory into practice** 2d ed. New York: McMillan.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ดร. พิฑูล เอกวางกูร

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาขาที่เชี่ยวชาญ การวิจัยและประเมินผล

ดร. ปานเทพ ลาภเกษร

นักวิชาการศึกษา 7ว.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

สาขาที่เชี่ยวชาญ การบริหารและการจัดการการศึกษา การฝึกอบรมและพัฒนาครู/บุคลากร

ทางการศึกษา นโยบายการศึกษาและการพัฒนา

อาจารย์วัชรภรณ์ จีระว่องวิทย์

อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สาขาที่เชี่ยวชาญ การบริหารการตลาด และการบริหารการจัดการ



ที่ ศธ0513.10907/

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

มกราคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ดร.ปานเทพ ลากเพชร (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา)

ด้วย นางสาววิภารัตน์ นามรัศมิ์กิตติ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา (ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการศึกษาอบรม หลักสูตร "เทคนิคการบริการอาหารแล้วเครื่องดื่ม"ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. อาจารย์เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก |
| 2. รองศาสตราจารย์วิกรม คันทนะวาท โส, Ed.D. | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |

ในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ภาควิชาฯพิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเรื่องมีวิจัยให้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไปของแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิตด้วยจกขอบคุนยั้ง และขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร. 02-579-7143 ต่อ 261,262

โทรสาร 02-579-0203



ที่ ศธ0513.10907/

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

มกราคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน อาจารย์ชัชวราภรณ์ จีระว่องวิทย์

ด้วย นางสาววิภากรัตน์ นามรักย์กิตติ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา (ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารแล้วเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. อาจารย์เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย จิวเจริญสกุล, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือวิจัยให้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไปของแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิตด้วยจกขอบคุณยิ่ง และขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร. 02-579-7143 ต่อ 261,262

โทรสาร 02-579-0203



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทร. 0-2579-7143 ภายใน 1825

ที่ ศธ 0513.10907/

วันที่ มกราคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ดร.พิกุล เอกวางกูร

ด้วย นางสาววิภารัตน์ นามรักษ์กิตติ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา (ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารแล้วเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด มหาชน” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. อาจารย์เมธิณี วงศ์วานิช รัชมภากาภรณ์, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รองศาสตราจารย์วิกร ตันหาจตุโธ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือวิจัย ให้มีความสมบูรณ์และถูกต้อง เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริงต่อไปของแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิตด้วยจักษอบุคคลยิ่ง และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

รหัสชุด

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการบริการอาหารและเครื่องดื่ม” ของฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

21 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

น้อยกว่า 3 ปี

3 - 6 ปี

7 - 10 ปี

มากกว่า 10 ปี

4. สถานภาพในการปฏิบัติงาน

พนักงานประจำ (TG)

แรงงานภายนอก (Outsource)

5. วุฒิการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลาย

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)

อนุปริญญา (ปวส.)

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้บริการ และด้านการปฏิบัติงาน ในระดับบุคคล (ประเมินตนเอง) และระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความมั่นใจในการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงานมีดังนี้

ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคลและระดับภาพรวมมากที่สุด	เท่ากับ 5
ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคลและระดับภาพรวมมาก	เท่ากับ 4
ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคลและระดับภาพรวมปานกลาง	เท่ากับ 3
ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคลและระดับภาพรวมน้อย	เท่ากับ 2
ความมั่นใจในการปฏิบัติงานในระดับบุคคลและระดับภาพรวมน้อยที่สุด	เท่ากับ 1

ข้อความ	ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ระดับบุคคล (ประเมินตนเอง)					ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านมนุษยสัมพันธ์										
1. การต้อนรับแขกหรือลูกค้า										
2. การส่งแขกหรือลูกค้า										
3. การทักทายลูกค้า/กล่าวต้อนรับ/ การถามข้อมูล/การไหว้										
4. การมีบุคลิกภาพที่ดี										
รแสดงออกอย่างสุภาพ อ่อนน้อม										
ด้านการสื่อสาร										
1. การให้ข้อมูลอาหารอย่างถูกต้อง										
2. การให้ข้อมูลอาหารอย่างรวดเร็ว										
3. การให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างถูกต้อง										
4. การให้ข้อมูลเครื่องดื่มอย่างรวดเร็ว										
5. การพูดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า										
6. พูดจาคล่องแคล่ว ชัดเจน										

ข้อความ	ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ระดับบุคคล (ประเมินตนเอง)					ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	7. สื่อสารประสานงานกับแผนกอื่นให้ เข้าใจตรงกันได้									
8. สามารถรับฟังคำติชมอย่างสุภาพ										
ด้านการบริการ										
1. การบริการด้วยความชำนาญ										
2. การบริการอย่างมีประสิทธิภาพ										
3. การให้บริการอาหารแบบเอเชีย										
4. การให้บริการอาหารแบบยุโรป										
5. การให้บริการอาหารไทย										
6. การให้บริการเครื่องดื่มที่มี แอลกอฮอล์										
7. การให้บริการเครื่องดื่มที่ไม่มีแ ลกอฮอล์										
8. ความสามารถในการแก้ปัญหาใน การบริการได้										
9. มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ										
ด้านการปฏิบัติงาน										
1. การใช้ไหวพริบในการแก้ปัญหาใน การปฏิบัติงาน										
2. การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย										
3. สามารถตัดสินใจอย่างรอบครอบ										
4. ผลงานมีประสิทธิภาพ										
5. การจับถืออุปกรณ์ แก้ว มีด ช้อน ส้อม เหมาะสม										
6. การจัดโต๊ะอาหารถูกต้อง										
7. รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มไม่ ผิดพลาด										
8. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนอย่างละเอียด										

ข้อความ	ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ระดับบุคคล (ประเมินตนเอง)					ระดับความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ระดับภาพรวม (ประเมินเพื่อนร่วมงาน)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน										
10. สามารถวิเคราะห์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงาน										

ตอนที่ 3 โปรดแสดงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาววิภารัตน์ นามรักษ์กิตติ
วัน เดือน ปี ที่เกิด	วันที่ 26 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2530
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2551
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานเอกสารธุรการ ฝ่ายครัวการบิน ปี พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2554