

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
2. แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการฝึกอบรม
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1998, p. 58) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสามารถบอกเราว่า ตัวเราสามารถทนต่อปัญหาได้ดีเพียงใด และความสามารถของเราในการเอาชนะปัญหานั้น และสามารถทำนายว่าใครจะเอาชนะความเครียดที่เกิดจากปัญหาและอุปสรรค ใครจะพ่ายแพ้ต่อปัญหาและอุปสรรคนั้น

คันทันนีย์ ฉัตรคุปต์ (2544) ให้ความหมายว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค คือ รูปแบบปฏิกิริยาตอบสนองหรือ พฤติกรรมของคนๆ นั้นต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น คือ รูปแบบพฤติกรรมตอบสนองต่ออุปสรรคในชีวิต ซึ่งก็จะเป็นกลไกสมอง เกิดจากใยประสาทต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้น ผักผ่อนขึ้น

วิทยา นาควัชระ (2544) ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคว่าเป็นความสามารถในการเอาชนะอุปสรรค หมายถึง ความอดทนเมื่อมีอุปสรรค และสามารถ ฝ่าฟันอุปสรรคได้อย่างคนมีกำลังใจ และมีความหวังอยู่เสมอ ส่วนจะเป็นผู้ชนะ หรือแพ้นั้นก็ไม่เป็นไร ถือว่าได้ลงมือทำในสิ่งที่ควรจะทำแล้ว ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน เพราะจะได้มีผลงานมากกว่าคนอื่น ๆ

คุณสมบัติของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

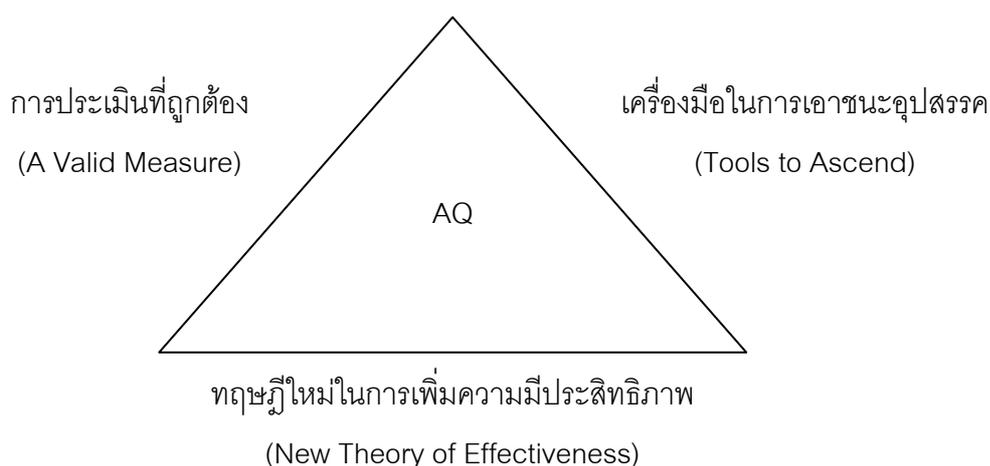
ประการแรก ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เป็นโครงสร้างกรอบแนวคิดใหม่ เพื่อการเข้าใจและแง่มุมแห่งความสำเร็จให้กว้างขึ้น โดยสร้างขึ้นมาจากพื้นฐานงานวิจัย เสนอองค์ความรู้ใหม่ที่ผสมผสาน และสามารถประยุกต์ใช้ได้ ทำให้ทราบว่าอะไรที่จะทำ ให้ประสบความสำเร็จ

ประการที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค คือเครื่องมือวัดและประเมินว่า บุคคลจะตอบสนองต่อวิกฤติอย่างไร ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใต้สำนึก ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้

ประการสุดท้าย ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เป็นชุดเครื่องมือพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ที่สามารถที่ช่วยพัฒนาว่าเราจะตอบสนองต่อภาวะวิกฤติอย่างไร และสามารถเรียนรู้ และประยุกต์ใช้ทักษะนี้ทั้งแก่ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรได้

แผนภาพที่ 2.1

แสดงความเชื่อมโยงของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
กับคุณสมบัติทั้ง 3 ประการ ตามแนวคิดของสตอลทซ์



ที่มา : Stoltz, 1997, p. 8

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค สามารถใช้เป็นสิ่งพยากรณ์
ความสำเร็จของสิ่งต่างๆ ได้ถึง 17 อย่าง ได้แก่

1. ผลการปฏิบัติงาน
2. แรงจูงใจ
3. การให้อำนาจแก่ผู้ปฏิบัติงาน
4. ความคิดสร้างสรรค์
5. การเพิ่มผลผลิต
6. การเรียนรู้
7. กำลังงาน
8. ความหวัง
9. ความสุข ความกระปรี้กระเปร่า และความสนุกสนาน
10. สุขภาพอารมณ์
11. สุขภาพกาย
12. การยื่นกราน เดินหน้าไม่ถดถอย
13. ความยืดหยุ่น
14. การพัฒนา
15. ทักษะคติ
16. ความอายุยืน
17. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

การแบ่งประเภทบุคคลตามแนวคิดของสตอลทซ์

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) เปรียบเทียบชีวิตคนเหมือนกับการปีนเขา การจะขึ้นไปสู่
จุดสูงสุดได้ต้องอาศัยจิตใจที่มุ่งมั่น อดทน และอดทน ซึ่งสามารถนำมาใช้เปรียบเทียบกับทีมงาน
และองค์กรที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้เช่นกัน

โดยสตอลทซ์แบ่งประเภทของบุคคล ที่มงาน และองค์กร ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ (The Quitter) เป็นกลุ่มที่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงการป็นเขา คนกลุ่มนี้จะขาดวิสัยทัศน์ เห็นความสำคัญเพียงเล็กน้อยกับการลงทุนในเรื่องของเวลา เงิน และแรงใจเพื่อพัฒนาตนเอง ไม่กล้าเสี่ยง ไม่ค่อยมีความคิดสร้างสรรค์ เว้นแต่ว่าสิ่งนั้นจะทำให้เขาสามารถหลีกเลี่ยงความท้าทายหรือความยากลำบากได้ จะเป็นผู้ที่ลงแรงน้อยที่สุดในการทำงาน จัดว่าคนกลุ่มนี้เป็นตัวถ่วงความเจริญขององค์กร

2. กลุ่มผู้พักแรม (The Camper) เป็นกลุ่มที่จำกัดการป็นเขา และพยายามหาทางที่เรียบง่ายและสะดวกสบายกว่า กลุ่มนี้แตกต่างจากกลุ่มแรกตรงที่ว่าอย่างน้อยได้ริเริ่มที่จะป็นเขา แต่พอลงมือกระทำแล้วเมื่อไปถึงจุดหนึ่งแล้วจะหยุด เพราะมีความคิดว่าเรามาได้ไกลที่สุดที่จะสามารถทำได้แล้ว ซึ่งความจริงเป็นเพียงความสามารถในวงที่จำกัดเท่านั้น ซึ่งเปรียบเหมือนเวลาป็นเขามากจะมีจุดพักแรมสำหรับนักป็นเขา และคนกลุ่มนี้ก็จะหยุดกับความสำเร็จตรงนั้น ไม่ยอมป็นขึ้นไปสัมผัสกับอากาศเย็นสดชื่นบนยอดเขา คนกลุ่มนี้ขาดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เมื่อต้องเผชิญสิ่งที่ท้าทายหรืออุปสรรคใหม่ๆ เป็นคนเลือกที่จะหยุดอยู่ตรงกลางทาง และเลือกใช้ชีวิตที่เหลืออย่างเรียบง่าย

3. กลุ่มนักป็นเขา (The Climber) เป็นกลุ่มที่เพียรพยายามที่จะไปให้ถึงยอดเขาโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ คนกลุ่มนี้จะอดทนหาทางต่อสู้อย่างไม่ลดละ มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในอนาคต มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีแรงบันดาลใจในตนเอง และมักเป็นผู้นำที่ดี

สตอลทซ์ ได้นำลักษณะบุคคลทั้ง 3 ประเภทมาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs Theory) ที่เชื่อว่ามนุษย์จะแสดงพฤติกรรมเพื่อแสวงหาสิ่งที่สามารถบำบัดความต้องการของตนเอง ความต้องการจึงเป็นบ่อเกิดของแรงจูงใจ เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะของบุคคลทั้ง 3 กลุ่มของ สตอลทซ์ จะพบว่า

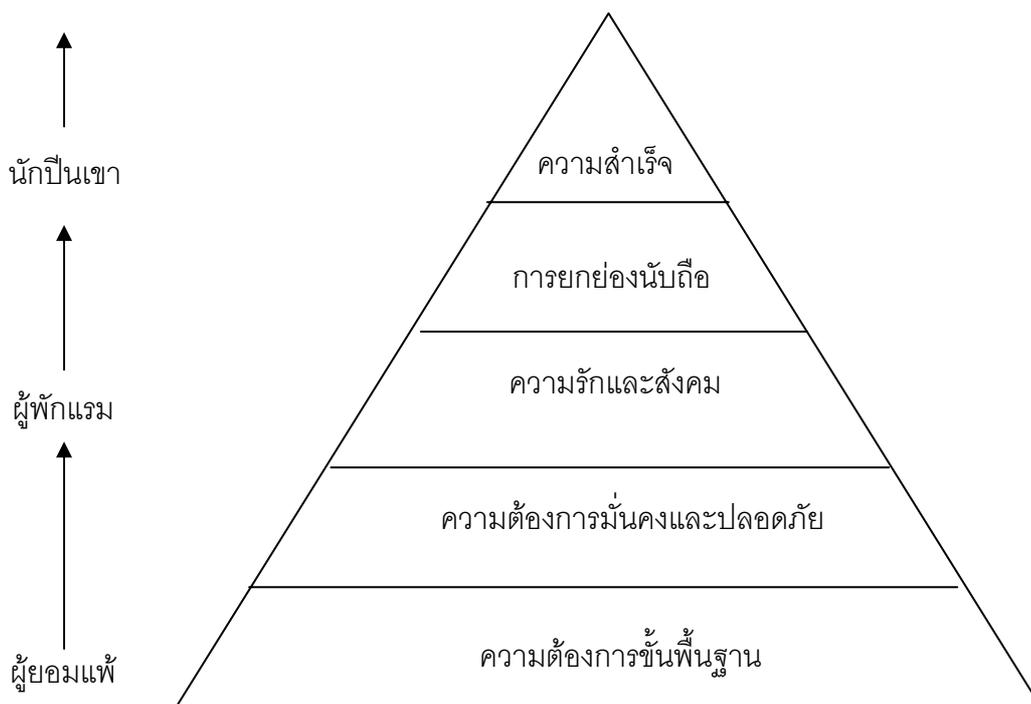
กลุ่มผู้ยอมแพ้ จะเป็นผู้ที่ยึดติดกับความต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 คือ ความต้องการทางด้านสรีระ และความต้องการพื้นฐาน ขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงทางด้านจิตใจ และความปลอดภัยทางกาย

กลุ่มผู้พักแรม จะเป็นผู้ที่มีความกล้ามากกว่าผู้ยอมแพ้ แต่ยังคงยึดติดกับความสุข ความสบาย ซึ่งจะอยู่ในช่วงความต้องการขั้นที่ 3 คือ ความต้องการทางด้านสังคมและความรัก และความต้องการขั้นที่ 4 คือ ความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น และตนเอง

กลุ่มนักป็นเขา จะเป็นกลุ่มคนที่สามารถบรรลุศักยภาพของตนเองขั้นสูงสุด ผู้มีความต้องการขั้นที่ 5 คือ ความต้องการพัฒนาศักยภาพตนเองได้

แผนภาพที่ 2.2

แสดงการเปรียบเทียบระหว่างลักษณะของบุคคล 3 ประเภท
กับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของอับราฮัม มาสโลว์
(Maslow's Hierarchy of Need Theory)



ที่มา : Stoltz, 1997, p. 22

มิติของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สตอลซ์ (1997) กล่าวว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ประกอบด้วยมิติ 4 ด้าน ได้แก่

มิติที่ 1 การควบคุม (C = Control) หมายถึง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น ยิ่งความสามารถในการควบคุมที่รับรู้ได้มีมากขึ้นเท่าไร ก็จะนำไปสู่แนวทางการมีอำนาจในตนเอง และการปฏิบัติเชิงรุกมากขึ้นเท่านั้น ความสามารถควบคุมมีนัยเชิงบวก และทำนายการปฏิบัติงานระยะยาว และสุขภาพได้ดี

มิติที่ 2 จุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ (O₂ = Origin และ Ownership)
หมายถึง ระดับความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุ และปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของอุปสรรค
ว่ามีสาเหตุมาจากอะไร

ผู้ที่มีมิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของสูง จะมีแนวโน้มที่จะค้นหา
สาเหตุของอุปสรรคว่ามาจากเหตุใด โดยพิจารณาจากตนเองก่อน และจากสิ่งแวดล้อมภายนอก
ซึ่งเป็นการมองโลกในแง่ดี การกล่าวโทษตนเองขนาดที่พอเหมาะและถูกต้องนั้น ได้สร้างการเรียนรู้
ที่สำคัญ หรือการได้รับข้อมูลสะท้อนกลับมีความจำเป็นต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และความรู้สึก
เป็นเจ้าของปัญหาจะทำให้รับผิดชอบผลลัพธ์ของปัญหามากขึ้น โดยไม่ใส่ใจสาเหตุของปัญหาว่า
เกิดจากเหตุใด

มิติที่ 3 ผลกระทบ (R = Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา หรืออุปสรรค
ที่มีต่อการดำเนินชีวิตของแต่ละคนว่ามีมากน้อยเพียงใด ผู้ที่มีมิติด้านผลกระทบสูง จะสามารถ
ตอบสนองกับอุปสรรค และจำกัดการแพร่กระจายของปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 4 ความยืดหยุ่นของปัญหา (E = Endurance) หมายถึง การรับรู้ว่ามีปัญหา หรือ
อุปสรรคจะอยู่ยาวนานเท่าไร และสาเหตุของปัญหาหรืออุปสรรคจะคงอยู่ยาวนานเท่าไร ผู้ที่มีมิติ
ด้านความยืดหยุ่นสูงจะเป็นผู้ที่เห็นภาพความสำเร็จว่าอยู่ยาวนานมากขึ้นเท่านั้น ปัญหาอุปสรรค
และสาเหตุเป็นสิ่งชั่วคราว ผ่านไปได้อย่างรวดเร็ว และไม่กลับมาเกิดขึ้นอีก ช่วยเพิ่มพลังใน
การมองโลกในแง่ดีตลอดจนการลงมือกระทำเพื่อแก้ปัญหา

เทคนิคในการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

สตอลซ์ (อ้างถึงในวอร์เรน, 2548, น.30) ได้เสนอเทคนิคในการพัฒนาความสามารถ
ในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่เรียกว่า LEAD Sequence ดังนี้

L = Listen to your Adversity Response เป็นการพูด หรือบอกตัวเองให้รับรู้ว่
ขณะนี้เกิดปัญหาหรืออุปสรรคใดขึ้นกับตนเอง และต้องตอบสนองอุปสรรคนั้นด้วยความเข้มแข็ง
ระดับใด จึงจะแก้ไขได้

E = Explore All Origins and Your Ownership of Result เป็นการค้นถึงสาเหตุของ
อุปสรรคที่เกิดขึ้น ระบุให้ชัดเจนว่าตนเองต้องทำอะไรที่เฉพาะเจาะจงลงไป เพื่อให้สถานการณ์ดี
ขึ้น สิ่งใดอยู่ในความรับผิดชอบของเรา สิ่งใดอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของเรา

A = Analyze the Evidence คือการวิเคราะห์ให้เกิดความชัดเจนโดยการค้นหาหลักฐาน หรือเหตุการณ์มาสนับสนุนว่าสิ่งใดบ้างอยู่เหนือการควบคุม อุปสรรคจะยังคงอยู่อีกนานเท่าไร ทำอย่างไรอุปสรรคจึงจะหมดไป และวิเคราะห์ถึงความเป็นไปได้ในการแก้ไขและพัฒนาศักยภาพของตนเอง

D = Do Something เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อให้อุปสรรคหมดไปอย่างรวดเร็วโดยการหาข้อมูลเพิ่มเติม และวิธีควบคุมไม่ให้อุปสรรคเข้ามาบีบคั้นในชีวิต

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาวิกฤติด้วย ADVERSITY ดังนี้

A = Activating Event เหตุการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้น

D = Degree of Adversity ความรุนแรงของปัญหาและวิกฤติเพื่อดูแรงจูงใจในการที่จะแก้ปัญหา

V = Verify ตรวจสอบความสามารถในการควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและวิธีการให้เหตุผลถึงสาเหตุของวิกฤติว่าเกิดจากตัวเอง หรือสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อการแก้ไขปัญหาคิดว่าปัญหาหลุกหลวมกว้างขวางแค่ไหน และสามารถแก้ไขได้ทันทีหรือไม่ คิดว่าผลลัพธ์ของปัญหาจะเป็นอย่างไร

E = Explain อธิบายวิธีการตอบโต้ต่อภาวะวิกฤติว่าเป็นแบบใด แบบ AQ สูงหรือแบบ AQ ต่ำหลังจากที่วิเคราะห์ CO₂RE

R = Reassessment ประเมินวิธีการตอบโต้ภาวะวิกฤติใหม่อย่างคนมี AQ เชื่อว่าเหตุการณ์นี้สามารถควบคุมได้เพราะอะไร สาเหตุของปัญหานั้นน่าจะเกิดจากสิ่งแวดล้อมเพราะถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของเราแต่ก็เป็นความผิดพลาดที่เผลอเผลอ เรียนรู้ที่จะแก้ไขได้ เราคงจะต้องรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของภาวะวิกฤติด้วยความกล้าหาญ ไม่ท้อแท้ เชื่อว่า “ปัญหามีไว้สำหรับแก้ไข มิใช่ท้อแท้” เราจะไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่และไม่ผลัดวันประกันพรุ่งในวิธีการแก้ไขปัญหา

S = Systems Thinking for solution

1. Control = ควบคุมสถานการณ์ด้วย IQ และ EQ โดยกำหนดปัญหาให้ชัดเจน
2. Origin = วิเคราะห์สาเหตุด้วย Cause & Effect, วิเคราะห์ด้วยผังก้างปลา
3. Ownership = แสดงความรับผิดชอบต่อภาวะวิกฤติแล้วกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา

4. Reach = แยกแยะความกลัวกับความจริงที่เกิดจากผลลัพธ์ของวิกฤติที่เกิดขึ้น
แยกแยะระหว่างข้ออนุมานกับข้อเท็จจริง เชื่อตามที่กล่าว “เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกไม่เคยทำให้คนเดือดร้อนที่เดือดร้อนเพราะเราคิดไปเอง
5. Endurance = ทำความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น และต้องเชื่อว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะผ่านไปได้อย่างรวดเร็ว มองโลกในแง่ดี และพยายามแก้ปัญหา

I = Initiate new perception of Adversity สร้างกรอบความคิด (Paradigm) ใหม่ ด้วยการเปลี่ยนมุมมองของปัญหา, คิดแบบ The Winner เชื่อว่า ทุกปัญหามีทางแก้ไข ถึงปัญหานั้นจะยากแต่ก็สามารถที่จะแก้ไขได้

T = Take immediate Action ต้องลงมือแก้ไขปัญหาทันทีตามการคิดที่เป็นระบบ (Systems Thinking) เช่น

1. เรียนรู้ทักษะที่จะควบคุมสถานการณ์วิกฤติด้วยการหาข้อมูลเพิ่มเติม ฝึกการควบคุมการหายใจ สติรู้ทันถึงการใช้ การคิดที่เป็นระบบ (System Thinking)
2. หาวิธีการที่จะไม่โทษตัวเองสำหรับภาวะวิกฤตินี้ แต่เรียนรู้ที่จะแก้ไขความผิดพลาดถือว่า “ผิดเป็นครู” ฝึกภาวะจิตวิธีคิดแบบ Internal Locus Control ฝึกวิธีการหาสาเหตุความผิดพลาดจากฝั่งข้างปลา
3. กำหนดให้ชัดเจนว่า เราต้องรับผิดชอบส่วนใดของวิกฤตินี้ อะไรที่เราทำได้ อะไรที่ต้องขอให้คนอื่นช่วยเหลือฝึกพฤติกรรมการกล้าแสดงออก (Assertive Behavior)
4. กำหนดวิธีการที่จำกัดความเสียหายของวิกฤติ ทำตารางเปรียบเทียบว่าอะไรคือความกลัว อะไรคือความจริงที่เกิดขึ้น
5. กำหนดแผนในการแก้ไขปัญหาวิกฤติอะไรที่ทำก่อน อะไรที่ทำทีหลัง อะไรที่ต้องทำเอง อะไรที่让别人อื่นทำ

Y = Yammy for your Success หรือ Yim For your success ยิ้ม หรือให้รางวัลกับความสำเร็จในการแก้ปัญหา เช่น ดูภาพยนตร์สนุกสนานสักเรื่อง พาคนที่สนิทไปรับประทานอาหาร เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลโครงการฝึกอบรม

ซูซีย์ สมิททิกเกอร์ (2540) กล่าวว่า การประเมินผล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรม และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงโครงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยทั่วไปแล้ว การประเมินผลที่ดีจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสองประการ คือ ประการแรก จะต้องมีเกณฑ์สำหรับการประเมินผล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มีสิ่งที่จะบอกให้นักจัดการฝึกอบรมทราบว่า อะไรคือความสำเร็จหรือความล้มเหลว และประการที่สอง จะต้องมียุทธศาสตร์สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ว่าผลที่ได้บรรลุตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่

ในการประเมินผลโครงการฝึกอบรม คำถามที่นักจัดการฝึกอบรมต้องการจะทราบคำตอบ ก็คือ

1. การฝึกอบรมก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงใดๆ หรือไม่
 2. ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือไม่
 3. ความเปลี่ยนแปลงแบบนั้นจะสามารถเกิดขึ้นในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ได้หรือไม่
- การที่นักจัดการฝึกอบรมจะมีความมั่นใจในคำตอบได้มาก หรือน้อยเพียงไร

ย่อมขึ้นอยู่กับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ หากวิธีการที่ใช้มีความเป็นวิทยาศาสตร์ ถูกต้องตามหลักการประเมินผล ข้อสรุปที่ได้ก็ย่อมมีความน่าเชื่อถือมาก แต่ถ้าวิธีการที่ใช้ ขาดระบบระเบียบ ไม่ถูกต้องตามหลักการ ข้อสรุปที่ได้ก็ย่อมมีความน่าเชื่อถือน้อย สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นวิทยาศาสตร์ จะมีคุณลักษณะดังสามประการดังต่อไปนี้ คือ การสุ่มตัวอย่าง การทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม และการใช้กลุ่มควบคุม

การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง (Random Sampling) หมายถึง การคัดเลือกตัวอย่างจากประชากร เพื่อเป็นตัวแทนที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสมาชิกทุกหน่วยของประชากรนั้นมีโอกาสได้รับคัดเลือกให้เป็นตัวอย่างอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ค่าสถิติที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่างมีค่าใกล้เคียงกับค่าสถิติที่คำนวณจากประชากร และอ้างอิงไปสู่ประชากรได้

การทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม

การทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม (Pre Testing and Post Testing) เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการตอบคำถามว่า การฝึกอบรมก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงใดๆ หรือไม่

การใช้กลุ่มควบคุม

กลุ่มควบคุม (Control Group) คือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เปรียบเทียบกับกลุ่มผู้รับการอบรมหรือกลุ่มทดลอง (Experimental group) กลุ่มควบคุมจะเป็นกลุ่มที่มีลักษณะหรือได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับกลุ่มทดลองทุกอย่าง ยกเว้นแต่ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมเช่นเดียวกับกลุ่มทดลองเท่านั้น จุดประสงค์ของการใช้กลุ่มควบคุมก็คือ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ความเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทดสอบก่อนและหลัง เป็นผลมาจากการฝึกอบรมเพียงประการเดียว ไม่ได้เกิดจากปัจจัยอื่น

เคริคแพทริก (1967) ให้ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมว่า เป็นการตัดสินประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกอบรม

ซึ่งการประเมินผลการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงจากรูปแบบที่ซับซ้อน ไปสู่รูปแบบที่มีความชัดเจน และบรรลุเป้าหมายได้ โดยแบ่งระดับการประเมินผลออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 - ระดับปฏิกิริยา หมายถึง ระดับความชอบของผู้รับการอบรมที่มีต่อโปรแกรมการฝึกอบรม

ระดับที่ 2 - ระดับการเรียนรู้ หมายถึง หลักการ ข้อเท็จจริง หรือ เทคนิคที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม

ระดับที่ 3 - ระดับพฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม

ระดับที่ 4 - ระดับผลลัพธ์ หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนที่เกิดขึ้นจากการจัดฝึกอบรมในรูปแบบของการลดต้นทุน การพัฒนาคุณภาพ การเพิ่มปริมาณ เป็นต้น

แพทริก (1992) ให้ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นความพยายามที่จะหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ หรือคุณค่าของการฝึกอบรม เพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับทิศทางต่างๆ ของโปรแกรมการฝึกอบรม ว่าบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรม และองค์กร ได้รับผลของการฝึกอบรมอย่างไร

ฮัมลิน (1974, quote in Patrick, 1992) ได้กล่าวถึงประเภท หรือระดับของการประเมิน ผลการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมจะส่งผลดังต่อไปนี้

1. ปฏิกริยา
2. การเรียนรู้
3. พฤติกรรมในการทำงาน
4. องค์การ
5. คุณค่ารวมทั้งหมด

ฟิลลิปส์ (Phillips, 1991, p 118-127 อ้างถึงใน มนทยา, 2539) ได้เสนอรูปแบบการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ รูปแบบ คือ

1. โปรแกรม One-shot (One-shot program design) ประเมิน 1 กลุ่ม โดยประเมินเพียงครั้งเดียวหลังจากการฝึกอบรมสิ้นสุดลง ไม่มีการเก็บข้อมูลก่อนการฝึกอบรม ข้อดีของการประเมินในรูปแบบนี้คือจะมีตัวแปรที่ไม่สามารถควบคุมได้หลายตัวซึ่งมีผลต่อการวัด และการสรุปขาดความเที่ยงตรง อย่างไรก็ตามวิธีนี้ก็ดีกว่าการไม่ประเมินอะไรเลย

รูปแบบนี้เหมาะกับการวัดผลการปฏิบัติงานสำหรับกลุ่มที่ไม่สามารถวัดผลงานก่อนการอบรมได้ หรือความรู้ ทักษะ ความสามารถปัจจุบันก่อนที่จะอบรมไม่มีผลต่อการอบรม เช่น การอบรมความรู้ด้านภาษา

แผนภาพที่ 2.3

แสดงการประเมินผลรูปแบบ One-Shot



2. กลุ่มเดียว วัดผลก่อน-หลังฝึกอบรม (Single Group, Pre-test and Post-test Design) การประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรมแบบนี้จะคล้ายๆ รูปแบบแรก เพียงแต่มีการวัดผลก่อนฝึกอบรม เพื่อเปรียบเทียบทักษะ ความรู้ความสามารถ ก่อน-หลังการฝึกอบรม

ข้อดีของรูปแบบนี้ คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ได้เนื่องมาจากโปรแกรมฝึกอบรมแต่เป็นผลมาจากการวัดผลก่อนฝึกอบรม และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม หรือสภาพการทำงาน รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ อาจเป็นสาเหตุของ

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของผู้ผ่านการอบรม ดังนั้นจึงยากที่จะสรุปผลได้ถ้าปราศจากกลุ่มควบคุมเพื่อเปรียบเทียบ

แผนภาพที่ 2.4

แสดงการประเมินผลรูปแบบกลุ่มเดี่ยว – วัดผลก่อน - หลังการฝึกอบรม



3. กลุ่มเดี่ยว – รูปแบบ time –series (Single Group, Time series design) กลุ่มทดลองกลุ่มเดี่ยวนี้นำหน้าที่ควบคุมในตัวเอง โดยการวัดผลตามช่วงระยะเวลา การวัดผลก่อนการฝึกอบรมจะช่วยขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นกับการไม่มีกลุ่มควบคุม และการวัดผลซ้ำหลังจากการฝึกอบรมจะช่วยวัดถึงผลในระยะยาวของโปรแกรมได้ด้วย

แผนภาพที่ 2.5

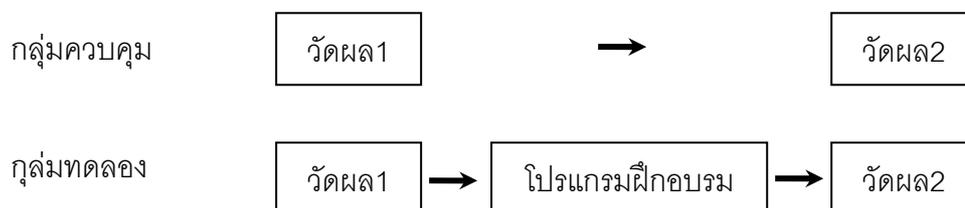
แสดงการประเมินผลรูปแบบกลุ่มเดี่ยว – รูปแบบ Time-series



4. รูปแบบกลุ่มควบคุม (Control Group Design) จะเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง (ได้รับการฝึกอบรม) และกลุ่มควบคุม (ไม่ได้รับการฝึกอบรม) มีการเก็บข้อมูลก่อน-หลังฝึกอบรมในทั้ง 2 กลุ่ม เมื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้รับของทั้ง 2 กลุ่ม จะประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมฝึกอบรมได้

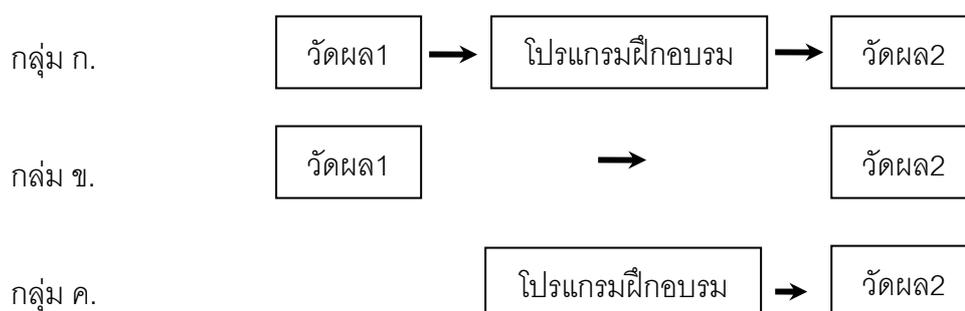
รูปแบบนี้เป็นที่ยอมรับต่อเมื่อทั้ง 2 กลุ่มมีความคล้ายคลึงกัน ในเรื่องระดับของงาน ประสบการณ์ ความสามารถ เงื่อนไขการทำงาน และทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงาน วิธีที่จะช่วยให้ทั้ง 2 กลุ่มคล้ายกันนี้ ทำได้โดยการสุ่มผู้เรียนจากประชากรกลุ่มเดียวกัน และจัดให้เข้ากลุ่มทดลองหรือกลุ่มควบคุมด้วยวิธีการสุ่มเช่นกัน

แผนภาพที่ 2.6
แสดงการประเมินผลรูปแบบกลุ่มควบคุม



5. รูปแบบการทดลอง (Ideal Experimental Design) ใช้ 3 กลุ่ม มีการคัดเลือกผู้เรียนด้วยวิธีการสุ่ม ทดสอบก่อน-หลังฝึกอบรม ในกลุ่มที่คัดเลือก แม้ว่ารูปแบบนี้จะสามารถเปรียบเทียบผลของโปรแกรมฝึกอบรมและผลของการทดสอบก่อนการฝึกอบรมได้ แต่ในทางปฏิบัติ รูปแบบนี้ทำได้ค่อนข้างยากทั้งในเรื่องของเวลา ค่าใช้จ่าย และขั้นตอนการดำเนินการ

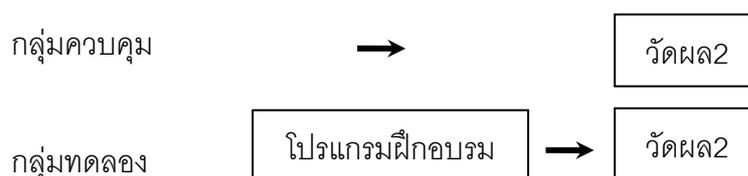
แผนภาพที่ 2.7
แสดงการประเมินผลรูปแบบการทดลอง



6. วัดผลหลังฝึกอบรมอย่างเดียว – กลุ่มควบคุม (Post – test Only Control Group Design) เป็นรูปแบบที่ใช้ได้ในทางปฏิบัติและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าในรูปแบบที่ 5 ทั้งนี้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีการคัดเลือกด้วยวิธีการสุ่ม จะช่วยลดผลของ Pre-test ต่อผู้เข้าอบรมได้ ปัญหาของรูปแบบนี้คือยากที่จะบอกได้ว่าปริมาณการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเนื่องจากโปรแกรมฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด

แผนภาพที่ 2.8

แสดงการประเมินผลรูปแบบวัดผลหลังฝึกอบรมอย่างเดียว - กลุ่มควบคุม



สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ในรูปแบบกลุ่มเดี่ยว วัดผลก่อน-หลังฝึกอบรม (Single Group, Pre-test and Post-test Design) ซึ่งรูปแบบของวิธีการนี้ คือ ผู้รับการอบรมจะได้รับการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม จัดได้ว่าเป็นรูปแบบหนึ่งที่ใช้กันมาก เพื่อประเมินว่ามีความเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้นภายหลังการฝึกอบรมหรือไม่

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

วิลเลียม (2003) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองต่อหลักการของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค พบว่าการตอบสนองต่อหลักการของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ส่งผลต่อบรรยากาศของโรงเรียน ความเชื่อมั่นในตนเองของครู และความสำเร็จของนักเรียน จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบอีกว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละคนสามารถเรียนรู้การตอบสนองต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคได้

จอห์นสัน (2005) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค กับผลการปฏิบัติงานในบริษัท ชัน ไมโครซิสเต็ม โดยการวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค 2 ครั้ง คือในวันที่มีการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และหลังจากได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว 90 วัน เพื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีความเกี่ยวข้องกับผลการขายในปีงบประมาณ 2002

มิติด้าน C และ O ของ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อผู้ที่มียอดขายสูงสุด

ผู้ที่มีคะแนนด้าน C ในระดับสูง จะมียอดขายสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนในระดับต่ำ 29% ผู้ที่มีคะแนนด้าน O ในระดับสูง จะมียอดขายสูงกว่าผู้ที่มีคะแนนในระดับต่ำ 30% และจากการวัดครั้งที่ 2 พบว่า มิติของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ด้าน C, R และ E มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อผู้ที่มียอดขายระดับสูงสุด

นอกจากนี้ ยังพบอีกว่าผลของการฝึกอบรมความสามารถและฟื้นฟ้อุปสรรค มีผลให้ ค่าเฉลี่ยคะแนนของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค เพิ่มขึ้นจาก 150.57 เป็น 182.93

ชวนจิตร ฐะทอง (2544) ได้ทำการศึกษาถึง เซวณปัญญา เซวณอารมณ์ และ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ใน ธุรกิจห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เซวณปัญญาและองค์ประกอบของ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานขาย ส่วนองค์ประกอบของเซวณอารมณ์ทุกด้าน และโดยรวมมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

นภดล คำเต็ม (2545) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค การสนับสนุนจากครอบครัว กับความสำเร็จใน วิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อ อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์

นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้ทำการศึกษาถึงบุคลิกภาพแบบ MBTI พฤติกรรมการ เผชิญปัญหา และอัตราการขาดงานในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าไม่มีความแตกต่างของระดับ ความสามารถในการเผชิญหรือฟื้นฟ้อุปสรรคหรือในด้านความเครียดในการทำงานระหว่างกลุ่ม วิศวกรที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสถานภาพสมรสและ หน่วยงานที่ทำงานมีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญหรือฟื้นฟ้อุปสรรค และความเครียด ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศจะมีผลต่อ ความเครียดในการทำงานเท่านั้น

นันทิยา วชิรลาภไพบูลย์ (2547) ศึกษาการเพิ่มระดับความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฟ้อุปสรรค โดยการเรียนรู้จากพฤติกรรมกรรมการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค : กรณีศึกษาเยาวชน กระทำผิดชาย พบว่ากลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมการเรียนรู้มีความสามารถในการเผชิญและ

พื้นผิ้อุปสรรคในทุกระดับ และโดยรวมสูงขึ้นหลังการทดลอง และยังคงอยู่ในระยะติดตามผล 1 เดือน และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อระดับความสามารถในการเผชิญและพื้นผิ้อุปสรรค

วรรณวิภา ทิวะนนทกร (2548) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพ และปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและพื้นผิ้อุปสรรค : กรณีศึกษาเฉพาะนักธุรกิจอิสระองค์กรแห่งหนึ่งของบริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ค่าเฉลี่ยความสามารถในการเผชิญและพื้นผิ้อุปสรรค (AQ เฉลี่ย) ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง และพบว่า คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านของความสามารถในการเผชิญและพื้นผิ้อุปสรรค อยู่ในระดับสูงทุกองค์ประกอบ โดยด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา (Ownership) เป็นองค์ประกอบที่โดดเด่นที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านการรับรู้การขยายตัวของปัญหา (Reach) ด้านการควบคุมสถานการณ์ (Control) และด้านการรับรู้ถึงระยะเวลาที่ต้องอดทน (Endurance) ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังพบอีกว่า นักธุรกิจอิสระที่มีระดับตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จำหน่ายตรง (ตำแหน่งแพลตตินั่ม/หรือดีดี) ขึ้นไป มีระดับความสามารถในการเผชิญและพื้นผิ้อุปสรรค สูงกว่านักธุรกิจอิสระทั่วไป

นอกจากนี้ ยังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงาน ไม่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและพื้นผิ้อุปสรรค

สรุปสมมติฐานการวิจัย

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1) เปรียบเทียบระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและพื้นผิ้อุปสรรคของพนักงานขายก่อนและหลังการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 1

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและพื้นผิ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านการควบคุม (Control) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและพื้นผิ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ ($O_2 = \text{Origin}$ และ Ownership) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 3

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านผลกระทบ (Reach) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) ในมิติด้านความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 5

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) โดยรวม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม

2) เปรียบเทียบระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายก่อน และหลังการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัยที่ 6

พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีผลกรขายหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม