



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

ปริญญา

ธุรกิจศึกษา

อาชีพศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคม
มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร
Participants' Opinion on the Thai Identity Training Course in the Professional Tourist
Guide Association of Thailand under the Professional Field Seeding Project in Bangkok

นามผู้วิจัย นางสาวยุววรรณดา อุนาศรี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(อาจารย์เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์วิกร ตันฑาทุทโต, Ed.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์สุรชัย จิวเจริญสกุล, ศศ.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วัน เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคม
มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร

Participants' Opinion on the Thai Identity Training Course in the Professional Tourist
Guide Association of Thailand under the Professional Field Seeding Project in Bangkok

โดย

นางสาวยุววรรณดา อุณาศรี

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ยุววรรณดา อุณาศรี 2555: ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์
ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการ
ต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีพศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
อาจารย์เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. 121 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อ
การจัดฝึกอบรมหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย
ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งศึกษาความคิดเห็น 5 ด้าน คือ
1) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ 2) ด้านการนำความรู้
เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ 3) ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและ
คอมพิวเตอร์ 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและการครองตน และ 5) ด้านบุคลิกภาพ ประชากร
ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ มัคคุเทศก์ที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย
ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร
จำนวน 294 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมา
จำนวน 294 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนประชากร และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม
คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของประชากร

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า มัคคุเทศก์ที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย
ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา
ในรายด้านของแต่ละด้าน ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการ
เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จากคำตอบ 5 ระดับคือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก
ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

Yuwanda Unasri 2012: Participants' Opinion on the Thai Identity Training Course in the Professional Tourist Guide Association of Thailand under the Professional Field Seeding Project in Bangkok. Master of Education (Business Education), Major Field: Business Education, Department of Vocational Education. Thesis Advisor: Mrs. Methinee Wongwanich Rumpagaporn, Ed.D. 121 pages.

The purpose of this research was to study Participants' Opinion on the Thai Identity Training Course in the Professional Tourist Guide Association of Thailand under the Professional Field Seeding Project in Bangkok. The current study was surveyed in five aspects, including 1) application of fundamental knowledge of the curriculum, 2) application of specialized knowledge of the curriculum, 3) Language and computer skills and abilities, 4) Ethics and behavior, and 5) Characteristics. The research populations were 294 staffs guide the participants on the Thai Identity Training Course in the Professional Tourist Guide Association of Thailand under the Professional Field Seeding Project in Bangkok. The collecting data instrument was questionnaire that were returned 294 questionnaires (approximately 100 % of research population). The data were analyzed by Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation.

The research results were demonstrated that most staff guide the participants on the Thai Identity Training Course in the Professional Tourist Guide Association of Thailand under the Professional Field Seeding Project in Bangkok rated the opinion of the course at 'high' level in overall results and five aspect results from the 5 point rating scales; highest, high, moderate, low, and lowest.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลาย ๆ ท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรศ.ดร.วิกร ตัณฑาทูโต อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไข ความถูกต้องของเครื่องมือในการทำวิจัย ได้แก่ ดร.พิบูล เอกวารงกูร รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการ วิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดร.ปานเทพ ลาภเกษร นักวิชาการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา และนายมานัส ทารัตน์ใจ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและเผยแพร่ วัฒนธรรม (สำนักกิจการเครือข่ายทางวัฒนธรรม) กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม รวมทั้งขอขอบพระคุณมีคฤเทศก์ทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ พี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อนนิสิตทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ และคอยเป็นกำลังใจเสมอมาจนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ บิคา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ผู้เขียนมีความซาบซึ้งในความกรุณาอันดีจากทุกท่าน ที่ได้กล่าวนามมา และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ยุวรรณดา อุนาศรี

เมษายน 2555

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| สารบัญตาราง | (3) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
| ประโยชน์ที่ได้รับ | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| นิยามศัพท์ | 4 |
| บทที่ 2 การตรวจเอกสาร | 5 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น | 5 |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม | 11 |
| แนวคิดและทฤษฎีของ David C. McClelland | 34 |
| โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ และสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) | 46 |
| หลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย | 65 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 67 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 72 |
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย | 73 |
| ประชากร | 73 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 73 |
| การสร้างเครื่องมือ | 74 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 75 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 76 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ | 78 |
| ผลการวิจัย | 78 |
| ข้อวิจารณ์ | 91 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ | 94 |
| สรุปผลการวิจัย | 94 |
| ข้อเสนอแนะ | 98 |
| เอกสารและสิ่งอ้างอิง | 100 |
| ภาคผนวก | 108 |
| ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย | 109 |
| ภาคผนวก ข หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย | 111 |
| ภาคผนวก ค แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย | 115 |
| ประวัติการศึกษาและการทำงาน | 121 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 1 | จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย จำแนกตามเพศ | 79 |
| 2 | จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย จำแนกตามอายุ | 79 |
| 3 | จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด | 80 |
| 4 | จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย จำแนกตามรายได้ | 80 |
| 5 | จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย จำแนกตามการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพ | 81 |
| 6 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในภาพรวม 5 ด้าน | 82 |
| 7 | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ที่มีต่อด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ | 83 |
| 8 | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ที่มีต่อด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ | 84 |
| 9 | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ที่มีต่อด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์ | 86 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 10 | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ที่มีต่อด้านคุณธรรม จริยธรรมและการครองตน | 87 |
| 11 | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ที่มีต่อด้านบุคลิกภาพ | 88 |

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

จากที่เศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจโลก ทำให้การส่งออกและการท่องเที่ยวของประเทศลดลง ในช่วงปี พ.ศ.2551 ถึง ปี พ.ศ.2552 รัฐบาลให้ความสำคัญกับธุรกิจการส่งออกและการท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก เพราะเป็นกลุ่มที่สามารถส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจต่อสังคมและชุมชนได้รวดเร็ว ซึ่งมีภาคธุรกิจที่ว่ามีบทบาทหน้าที่และมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวประเทศไทย เนื่องจากภาคธุรกิจเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักท่องเที่ยว และเป็นผู้นำนักท่องเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่ต่าง ๆ ในการที่ภาคธุรกิจจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวนั้น ภาคธุรกิจจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนความภาคภูมิใจในประชาติ ประวัติศาสตร์ และความเป็นไทยอย่างลึกซึ้ง จึงจะสามารถนำความเข้าใจดังกล่าวมาสื่อสาร ถ่ายทอด และนำเสนอให้กับนักท่องเที่ยวอย่างมีหลักการและเหมาะสม (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2552)

บทบาทหน้าที่ของภาคธุรกิจไม่ใช่การนำนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังมีหน้าที่สร้างความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนความเพลิดเพลินให้กับนักท่องเที่ยว ในการเข้าถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทย หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นทูตวัฒนธรรมของประเทศ ในขณะที่เดียวกันปริมาณนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น สังคมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ความต้องการของผู้มาเที่ยวก็มีความหลากหลายยิ่งขึ้น ภาคธุรกิจต้องมีความรู้ในเรื่องภาวะของโลกและสังคมที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และในการพัฒนาความรู้ ความสามารถของภาคธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นอย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นในภาวะวิกฤต หรือภาวะปกติ เพื่อให้การทำงานในบทบาทหน้าที่ดังกล่าวลุล่วงไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของภาคธุรกิจในฐานะทูตวัฒนธรรม ดังนั้นสมาคมภาคธุรกิจอาชีพแห่งประเทศไทยเห็นว่า ควรมีการสร้างภาคธุรกิจต้นแบบขึ้น เพื่อให้เกิดการรับรู้ในสังคม ในภาพลักษณ์ของภาคธุรกิจ เช่นเดียวกับที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้สร้างภาพลักษณ์ให้กับประเทศไทยให้เป็นที่รู้จักกันไปทั่วโลก (สมาคมภาคธุรกิจอาชีพแห่งประเทศไทย, 2552)

ด้วยเหตุนี้ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพัฒนา จัดอบรม สัมมนา เพิ่มพูนความรู้ด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับมัคคุเทศก์ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น ดังนั้น จึงได้จัดฝึกอบรมหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อให้มัคคุเทศก์ได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศชาติ ศาสนา สถาบัน สังคม วัฒนธรรม ประเพณีความเป็นไทย ประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ดนตรี นาฏศิลป์ ฟ้าไทย อัญมณี และอาหารไทย เพื่อให้มัคคุเทศก์สามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพได้จริง

ดังนั้นรัฐบาลสมัย ฯพณฯ นายท อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ จึงได้จัดให้มีโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) เพื่อเป็นการช่วยเหลือผู้ว่างงานที่สนใจได้เข้าร่วมฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ มีทักษะเพิ่มขึ้น เพื่อนำไปต่อยอดความรู้ และเพื่อพัฒนาทักษะความชำนาญเฉพาะทางในวิชาชีพ ในการนำความรู้ไปประกอบอาชีพ เพื่อสร้างรายได้เลี้ยงตนเอง และครอบครัว ไม่เป็นภาระของสังคม และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาชุมชนของตนเอง อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในระยะยาวถึงการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติให้มีความก้าวหน้าสู่ระดับสากลได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมในการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ และช่วยให้เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมสามารถนำไปพัฒนาในการจัดฝึกอบรมครั้งต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1) เพื่อเป็นข้อมูลให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ใช้ประกอบในการวางแผนพัฒนา เพิ่มพูนทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) เพื่อเป็นข้อมูลให้สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ที่จัดฝึกอบรมได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ สามารถหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุง เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
- 3) เพื่อให้มัคคุเทศก์ได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และสมรรถนะ สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ มัคคุเทศก์ที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 รุ่น คือ รุ่นที่ 1 จำนวน 201 คน อบรมระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2552 และรุ่นที่ 2 จำนวน 93 คน อบรมระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2552 รวมทั้งสิ้น 294 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย คือ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ในการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์
- 2) ด้านการนำความรู้เฉพาะทาง

เกี่ยวกับหลักสูตร ไปใช้ประโยชน์ 3) ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์
4) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและการครองตน และ 5) ด้านบุคลิกภาพ ตามแนวคิดและทฤษฎี
เรื่องสมรรถนะของ David C. McClelland

นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกรวมถึง อารมณ์ ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อ
สิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์ใด ๆ ในขณะนั้น อาจจะในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ทั้งนี้อยู่บน
พื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมที่มุ่งให้บุคคลเกิดความรู้ ทักษะ การพัฒนา
และประสบการณ์อันเหมาะสม จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ
ภายใต้เงื่อนไขของระยะเวลาที่กำหนด

หลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย หมายถึง กระบวนการประมวลวิชาความรู้ เพื่อให้
มัคคุเทศก์ที่มีความสนใจเข้ารับการอบรม นำไปต่อยอดกับความรู้เดิมในการปฏิบัติงาน

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย หมายถึง องค์กรที่จัดฝึกอบรมหลักสูตร
เอกลักษณ์ความเป็นไทยให้กับมัคคุเทศก์ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดและทฤษฎีของ David C. McClelland
4. โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ)
5. หลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

นักวิชาการได้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายท่าน ดังนี้

กฤษณี มหาวีรุพห์ (2531: 37-38) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้าน ความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความเป็นจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้อง ความคิดนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ ในการทำงาน สภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบสำคัญ การแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

เกียรติพงษ์ ขาวสำอางค์ (2542: 54) อธิบายว่า เป็นการแสดงความรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ด้วยการ

พูดหรือการเขียน ซึ่งแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอด

จำรอง เงินดี และคณะ (2534: 2) ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในลักษณะที่ไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ ความคิดเห็นอาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงออกของทัศนคติก็ได้ สัมผัสและวัดได้จากคน แต่มีส่วนที่แตกต่างไปจากทัศนคติตรงที่ทัศนคตินั้นเจ้าตัวอาจจะตระหนักหรือไม่ตระหนักก็ได้

จำเรียง ภาวิจิตร (2526: 243-244) กล่าวว่า ความคิดเห็นวงกว้าง คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เกี่ยวกับประเด็นความสนใจหรือปัญหาประเด็นใดในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งมีได้หมายความว่า จะต้องเป็นมติหรือความคิดเห็นของประชาชนทั้งหมดในประเทศ แต่ในความคิดเห็นของประชาชนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นผลมาจากสิ่งที่ยังตกลงกันไม่ได้ จำเป็นต้องมีการถกเถียงหาสาเหตุมาอภิปรายให้เห็นข้อดี ข้อเสีย จนในที่สุดเกิดการตัดสินใจร่วมกันเป็นมติออกมา

ณัฐพร สิทธิชัย (2547: 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกหรือความเชื่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเหตุการณ์ใด ๆ โดยอาศัยความรู้ต่าง ๆ จากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น ซึ่งจะเป็พื้นฐานในการแสดงความคิดเห็นทั้งในด้านบวกและด้านลบหรือในด้านที่เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย โดยอาจแสดงออกเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรก็ได้ ซึ่งอาจถูกหรือไม่ถูกต้องก็ได้

นพมาศ ชีรวิน (2539: 99) กล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกโดยออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความเป็นใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2533: 78) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อหรือความรู้สึกอย่างไรนั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้น ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

ภานุวัฒน์ เงินโสภา (2547: 15) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจเป็นการแสดงออกในทางบวกหรือทางลบก็ได้ ทั้งนี้อยู่บนพื้นฐานของความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน (2529: 36) ให้ความเห็นว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางถ้อยคำเกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยม ความคิดเห็น ไม่ได้เป็นสิ่งเดียวกับทัศนคติเพราะในตัวของมันอาจไม่จำเป็นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทางอารมณ์ หรือทางพฤติกรรม

Good (1975 อ้างใน เพ็ญศรี บุญญฤทธิ์, 2546: 7) ความหมายของคำ “ความคิดเห็น” (Opinion) ตามพจนานุกรมทางการศึกษา ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความนึกคิด ความรู้สึกประทับใจ ความเชื่อ การตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

Issak (1981: 203 อ้างใน วัชรวิยา สุวรรณเมธา, 2545: 58) ได้ให้ความหมายของ ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทั่ว ๆ ไป โดยปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะขณะที่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไป มีความหมายกว้างกว่า

Kolasa (1969: 386) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะแสดงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือเป็นการแสดงออกถึงการลงความเห็นของบุคคลหนึ่งในข้อเท็จจริง

Shaw and Wright (1967: 320) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจ จากการประเมินค่า (Evaluation Judgement) หรือทัศนะ (Point of view) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

จากความหมายที่นักวิชาการได้กล่าวมานี้ สามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยอาศัยพื้นฐานของความรู้ต่าง ๆ จากประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น ซึ่งจะเป็น

พื้นฐานในการแสดงความคิดเห็นทั้งในด้านบวกและด้านลบ หรือในด้านที่เห็นด้วยกับไม่เห็นด้วย ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอด โดยอาจแสดงออกเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรซึ่งอาจถูกหรือผิดก็ได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อเรื่องราวต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องคล้ายคลึงกัน หรือเหมือนกันเสมอไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล รวมถึงสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ที่ทำให้ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ได้มีผู้เสนอแนวความคิดไว้หลายประการ ดังนี้

ธีรยุทธ์ เสนิงส์ ณ อุทยา (2537: 602-604) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ดังนี้

- 1) ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดเห็นที่ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะใด หากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ดีก็จะทำให้ความคิดเห็นที่ดี และหากบุคคลนั้นมีประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะมีความคิดเห็นไม่ดีเช่นกัน
- 2) การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของคนบางคนอาจเกิดจากความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนอื่น โดยได้รับข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ที่สัมพันธ์ด้วย แล้วถ่ายทอดความคิดเห็นนั้นมาเป็นของตน เช่น ความสัมพันธ์ที่มีต่อ พ่อ แม่ ครู อาจารย์ บุคคลนั้นก็จะได้รับความคิดเห็นถ่ายทอดจากบุคคลที่ใกล้ชิดเป็นอย่างมาก
- 3) ตัวแบบความคิดเห็นของบุคคล บางอย่างเกิดจากการเลียนแบบ เด็กอาจเลียนแบบพฤติกรรมอย่างที่ท่านชอบจาก พ่อ แม่ ครู และบุคคลใกล้ชิด นอกจากนั้นอาจจะเลียนแบบจากภาพยนตร์และสื่อต่าง ๆ ที่ได้พบเห็น หากตัวแบบดังกล่าวมีความคิดเห็นที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ผู้เลียนแบบก็จะรับเอาข้อมูลฝังเข้าไปในจิตใจ และมีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ เหมือนตัวแบบ
- 4) องค์ประกอบของสถาบันสังคม สถาบันสังคมต่าง ๆ เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ วัด และองค์กรต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในการสร้างความคิดเห็นให้เกิดขึ้นกับบุคคลเป็นอย่างดี โดยที่บุคคลจะค่อย ๆ รับประสบการณ์จากชีวิตประจำวันและสะสมมากขึ้นจนเป็นความคิดเห็น

โศภา พิสมัย (2543) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดของบุคคล ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ และคุณภาพของสมอง

1.2) ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล

1.3) ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องราวต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้จากกลุ่มบุคคลในสังคมหรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

1.4) ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งส่งผลต่อความคิดเห็น

2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1) สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2) กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นแตกต่างกัน

2.3) ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่แต่ละบุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

สุภาวดี รอดโต (2543: 10) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้ความคิดเห็นของบุคคลแตกต่างกันออกไป เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมได้รับปัจจัยต่าง ๆ มาในลักษณะที่ต่างกัน ได้แก่

1) ปัจจัยด้านคุณสมบัติประจำตัวของบุคคล เช่น สติปัญญา ความสามารถ พื้นฐานความรู้ หรือการศึกษา ความเชื่อและสถานภาพ เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ และสั่งสมจนกลายเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น สิ่งแวดล้อม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน ชุมชน สถานศึกษา สภาพแวดล้อมในการทำงาน สื่อมวลชน ตลอดจนการพบปะสังสรรค์ติดต่อระหว่าง บุคคล กลุ่มคน เป็นต้น

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้นย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม

การวัดความคิดเห็น

เพ็ญพร เพชรสุขศิริ (2531: 3) ได้กล่าวถึง การวัดทัศนคติและความคิดเห็น มี 4 วิธี ดังนี้

1) วิธี Thurstone' Method เป็นวิธีการสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาตรแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็นช่วงที่มีช่วงห่างเท่ากัน

2) วิธี Guttman's Scale เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุด และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

3) วิธี Semantic Differential Scale: S-D Scale เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม เช่น ดี-เลว, ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4) วัด Likert's Method เป็นวิธีสร้างมาตราวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบ ไม่ชอบ โดยยึดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้ลงคะแนน 5 4 3 2 1 ตามลำดับ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินงานอย่างเป็นระบบขั้นตอน มีการวางแผนที่ดีและเป็นการกระทำที่ต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุด ซึ่งการกระทำทั้งหมดก็เพื่อความมุ่งหมายในการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดความจำเป็นที่ทุกคนจะต้อง ขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้ บังเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น และเพิ่มพูนทักษะ (Skill) ความชำนาญเพื่อการบรรเทา การสูญเสียอันเกิด จากการทำงาน โดยขาดความชำนาญและประสบการณ์ ตลอดไปจนถึงการปรับเปลี่ยนเจตคติ (Attitudes) และพฤติกรรม (Behaviors) เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลงเจตคติเก่า ๆ ความเชื่อดั้งเดิมที่ล้าสมัย และเสื่อมถอยเพื่อให้เกิดเจตคติใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ ขององค์กร เพราะเจตคติเป็นปัจจัยสำคัญที่จะมีผลต่อความก้าวหน้าขององค์กรตลอดจนการพัฒนา ทัศน์ทัศน์ (Vision) และพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนยิ่งขึ้น (ยงยุทธ เกษสาคร, 2544: 7)

การฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถ (Ability) เพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงาน (Efficiency) ของบุคลากรในองค์กรอันจะก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งนอกจากองค์กรจะช่วยพัฒนาให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมแล้ว ผู้เข้ารับ การอบรมก็ควรได้มีการฝึกฝนพัฒนาตนเอง (Self Development) เช่น ศึกษาหาความรู้จากเอกสาร ที่เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ ความเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยี ติดตามความเคลื่อนไหว เกี่ยวกับนโยบาย และโครงการของงานที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรงหรือที่ตนเกี่ยวข้อง เป็นต้น (สมชาติ กิจจรรง, 2545: 15) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักการศึกษาหลายท่านที่ได้แสดงทัศนะ ไว้ดังนี้

ชัยยงค์ พรหมวงศ์(2537: 7) การฝึกอบรมจึงเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ ประสบการณ์ ทัศนคติ คุณธรรมและทักษะความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากรที่ไม่สามารถจะทำได้โดย กระบวนการเรียนการสอนตามปกติ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

น้อย สิริโชติ (2524: 5) การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในช่วงเวลาที่สั้นกว่าการให้การศึกษาตามปกติในโรงเรียน วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ในการจัดเพื่อสร้างเสริมหรือเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ทั้งที่เตรียมตัวจะเข้าทำงาน และกำลังปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วให้มีสมรรถภาพเพิ่มขึ้น มั่นใจในการทำงานและตัดสินใจได้ถูกต้องรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการฝึกหัดฝีมือในวิชาชีพให้แก่คนทำงาน ไม่ลงทุนทางด้านการเงินและเวลามากมายเท่ากับการจัดการศึกษาในระบบ

บรรเจิด สาริพัฒน์ (2532: 7) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างมีแบบแผน เพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและเพื่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นตามไปด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (ม.ป.ป.: 2) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานให้มากที่สุด โดยมีเป้าหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถกระทำหรือปฏิบัติในสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วน จงกลณี ชุตินาเทวินทร์ (2544: 1) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ การจัดการกระบวนการเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องของความรู้ ทักษะ เจตคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่น ๆ ที่แวดล้อมเกี่ยวกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2525 กล่าวว่า “ฝึก” หมายถึง ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจจนเป็นหรือมีความชำนาญ “อบรม” หมายถึง แนะนำ พร่ำสอนให้ซึมซาบเข้าไปจนติดเป็นนิสัยหรือแนะนำชี้แจงให้เข้าใจเรื่องที่ต้องการ ถ้าแปลตามรูปศัพท์ การฝึกอบรม หมายถึง การสอนเพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความรู้ความเข้าใจหรือความชำนาญในเรื่องที่ต้องการ

วิจิตร อาวะกุล (2537: 24) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคล หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการพัฒนาศักยภาพ นอกจากนี้ท่านยังได้นิยามความหมายของการฝึกอบรมที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาทั้งต่อตัวบุคคล

และสังคม โดยส่วนรวมว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จะส่งเสริมสมรรถภาพของบุคคล (พนักงาน ข้าราชการ) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันส่งผลโดยตรงไปยัง ผลงานของสถาบัน สังคม ประชาชน

สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถวิทย์ วัฒนากวัญ (2539) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็น กระบวนการในการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติ ตามที่มุ่งหวังไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียน หรือในสถานที่ทำงานก็ได้

อุทุมพร จามรมาน (2533: 2) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ กิจกรรมหรือความ พยายามที่จะจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ในเรื่องความรู้ เจตคติ และทักษะในการทำงาน

การฝึกอบรม (Training) คือ กระบวนการที่จัดให้มีขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความ ชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ไปใน แนวทางที่ต้องการ (Beach, 1970 อ้างใน สุเทพ เชาวลิต, 2541: 1) เป็นการเสริมสร้างและพัฒนา ความคิดเห็น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความเจตจำนงของบุคคลในขณะปฏิบัติงาน ให้กว้างขวางและก้าวหน้ายิ่งขึ้น (Frank A. De Phillip and the Other อ้างใน สุเทพ เชาวลิต, 2541: 6) เป็นกระบวนการเสริมสร้างสมรรถภาพบุคคลกรอย่างหนึ่งอย่างในงานพัฒนาบุคคลขององค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบหรืองานที่องค์กรมอบหมายให้สำเร็จ และเกิดผลตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ อย่างมีคุณภาพ (ฐิระ ประवालพฤกษ์, 2538: 2) เป็นกิจกรรม ทั้งหลายที่กำหนดขึ้นเพื่อปรับปรุงการทำงานของผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น (Nadler, 1982 อ้างใน ฐิระ ประवालพฤกษ์, 2538: 3) เป็นกระบวนการเพิ่มความรู้ ทักษะ และพัฒนา ฝีมือในการทำงาน สมรรถนะของคนในสังคมใดสังคมหนึ่ง ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติของ พนักงานในทางที่ดีขึ้น การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยป้องกันปัญหาที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และ ใช้ขีดความสามารถอย่างเต็มที่ (ทองฟู ชินะ โขติ อ้างใน กิตติ พัทธวิชัย, 2533: 445) เป็นกิจกรรม การเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล หรือปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะหรือ ความชำนาญการ และทัศนคติอันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน (เครือวัลย์ ลีมอภิชาติ, 2531: 1)

จากความหมายของนักการศึกษาที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างมีระบบ แบบแผน เป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ ทักษะ คุณธรรม และทักษะความชำนาญเฉพาะด้านของแต่ละบุคคล เพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

นักวิชาการต่างชาติหลายท่าน ได้ให้ทัศนะต่อความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

Beach (1970: 193) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้ การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลไปในทางที่ต้องการ

Flippo (1966: 268) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการของการสร้างเสริมเพิ่มพูนความรู้และทักษะ หรือความชำนาญให้แก่ผู้ปฏิบัติงานหรือคนงานแต่ละคนในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง

Goldstein (1993) ได้อธิบายความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากรอันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

Jucius ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ (Aptitude) ทักษะ (Skill) หรือความสามารถ ความชำนาญ (Ability) ของบุคคล เพื่อให้ปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

Pont (1992) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคคลแต่ละบุคคล และการช่วยให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถและความมั่นใจในการดำเนินชีวิตและการทำงาน

จากความหมายของนักวิชาการต่างชาติข้างต้น สรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการสร้างเสริมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ความชำนาญ เพื่อให้บุคคลได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ต้องการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

จากความหมายของการฝึกอบรมที่กล่าวมาหลายท่านอาจสับสนระหว่างการศึกษากับการฝึกอบรมว่ามีลักษณะที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไรนั้น ในเรื่องนี้ เสนาะ ดิยาวี (2519) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมและการศึกษามีความแตกต่างกันบางประการในด้านจุดมุ่งหมาย วิธีการ และระยะเวลา ดังนี้

จุดมุ่งหมาย เป็นการศึกษาที่มุ่งพัฒนาบุคคลให้มีความรู้พื้นฐานเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิต และมีความก้าวหน้าในการทำงาน แต่การฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร วิธีการในการศึกษาโดยส่วนใหญ่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการ โดยสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาทักษะต่าง ๆ โดยผู้เรียนอาจเสียค่าใช้จ่ายเอง หรือรัฐเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายให้สถานศึกษา ส่วนการฝึกอบรมจัดขึ้นโดยหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของบุคลากร และระยะเวลาในการศึกษาจะไม่มีเวลาสิ้นสุด แม้จะเรียนจบหลักสูตรไปแล้ว แต่ยังต้องศึกษาต่อไปจนตลอดชีวิต ส่วนการฝึกอบรมจะมีการกำหนดระยะเวลาอย่างแน่นอน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัตินั้นการฝึกอบรมอาจนำเข้าไปประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในโรงเรียน หรือสถานศึกษาตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้แก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำให้แก่เยาวชน การฝึกอบรมเพื่อหารายได้เป็นทุนการศึกษาระหว่างเรียน การฝึกอบรมเพื่อเตรียมตัวบรรจุเข้าทำงาน การฝึกอบรมการประกอบอาชีพอิสระหรือการฝึกอบรมในช่วงของการปิดภาคเรียนในรูปของกิจกรรมเข้าค่ายต่าง ๆ เช่น ค่ายผู้นำเยาวชน ค่ายวิทยาศาสตร์ทางทะเล ค่า English for Fun หรือค่ายศิลปวัฒนธรรมสำหรับเยาวชน เป็นต้น

การฝึกอบรมได้รับความสนใจจากกลุ่มผู้บริหารและนักวิชาการมานานแล้ว แต่แนวคิดหลักได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งในเรื่องนี้ ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (ม.ป.ป.: 2-3) ได้เปรียบเทียบให้เห็นถึงแนวคิดหลักของการฝึกอบรมระหว่างแนวคิดเก่าและแนวคิดใหม่ไว้ดังนี้

การเปรียบเทียบแนวคิดเก่าและแนวคิดใหม่ของการฝึกอบรม

แนวคิดเก่า

- 1) ความรู้ทางวิชาการที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับจะนำไปสู่การปฏิบัติ
- 2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้ในสิ่งที่ผู้ฝึกอบรมได้สอนไป การเรียนรู้เกิดจากความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่จะเรียนรู้และความสามารถของครูผู้ฝึกที่จะสอน
- 3) การลงมือปฏิบัติจะนำไปสู่การปรับปรุงการทำงานของหน่วยงาน
- 4) การฝึกอบรมเป็นหน้าที่รับผิดชอบของทางหน่วยงานที่จัดการฝึกอบรม ความรับผิดชอบนี้สิ้นสุดลงเมื่อจบการฝึกอบรม

แนวคิดใหม่

- 1) แรงจูงใจและทักษะนำไปสู่การปฏิบัติทักษะเกิดขึ้นจากการได้ฝึกปฏิบัติ
- 2) การเรียนรู้เกิดจากผลรวมของปัจจัยหลายอย่าง คือ แรงจูงใจ และความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความเชื่อของกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม และพฤติกรรมของครูผู้ฝึกอบรม สภาพของหน่วยงานที่จัดการฝึกอบรม สภาพของหน่วยงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติงาน จะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3) การปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานมีผลมาจากองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น การเรียนรู้ของบุคคล การปฏิบัติที่คนส่วนมากในสำนักงานนั้นกระทำอยู่ สภาพะทั่วไปของหน่วยงานการเรียนรู้ของบุคลากรแต่ละคน การได้นำความรู้ไปใช้ ถ้าไม่ได้ใช้ความรู้ อาจจะทำให้เกิดความคับข้องใจ

4) การฝึกอบรมเป็นความรับผิดชอบของกลุ่มผู้เข้าร่วมงาน 3 กลุ่ม คือ

4.1) หน่วยงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Organization)

4.2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Personnel)

4.3) หน่วยงานที่จัดการฝึกอบรม (Institution) ความสำเร็จของการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับความสำเร็จของ 3 ระยะของการฝึกอบรม คือ ระยะก่อนการฝึกอบรม ระยะการฝึกอบรม และระยะหลังการฝึกอบรม

จากข้างต้นสรุปได้ว่า แนวคิดเก่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำความรู้ทางวิชาการไปปฏิบัติ เกิดจากความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม และความสามารถของผู้ที่สอน ส่วนแนวคิดใหม่ เกิดจากแรงจูงใจ ทักษะ ความสามารถของผู้เข้ารับการอบรม และพฤติกรรมของผู้สอน

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือ เป้าหมาย หรือจุดหมายปลายทางของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ หรือให้ได้ตามคุณสมบัติที่ตั้งไว้

วิจิตร อาวะกุล (2540) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ที่ดีต้องระบุความสามารถที่ยอมรับได้ (Acceptance Performance) ที่เกิดการพัฒนากายหลังเข้ารับการอบรม เจตคติ พฤติกรรมที่แสดงออก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

ในการฝึกอบรมทั่วไป องค์กรจะมีการฝึกอบรม โดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 1) เพื่อพัฒนาเจตคติความรู้ความเชี่ยวชาญและศักยภาพให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อต้องการได้รับการพิจารณาในการเปลี่ยนแปลงฐานะการทำงานของบุคลากร
- 3) เพื่อเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของหน่วยงาน

- 4) เพื่อพัฒนาเปลี่ยนแปลงองค์กรให้มีความพร้อมที่สมบูรณ์ที่สามารถแข่งขันกับอารยประเทศได้
- 5) เพื่อให้บุคลากรปรับตัวและรองรับกับสภาวะทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว
- 6) ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานโดยไม่ต้องรอการชี้แนะ หรือรับคำสั่งว่าให้ทำอะไร
- 7) ส่งเสริมบุคลากรให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป
- 8) ทำให้คนว่างงานสามารถกลับมาทำงานได้
- 9) พัฒนากำลังคนให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- 10) เพื่อลดปัญหาในการทำงานที่จะเกิดขึ้น ได้ตลอดเวลา

วัตถุประสงค์ทั่วไปของการฝึกอบรมในแต่ละองค์กร อาจกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานขององค์กรดังที่ Wexley and Latham (1981: 4-5) ได้เสนอไว้ดังนี้

- 1) เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในแต่ละระดับเกี่ยวกับกฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ และหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งหลักการบริหาร การจัดการ รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการปรับปรุงบุคลากรเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร และรวมทั้งเป็นการให้ความรู้ ความเข้าใจถึงสภาวะทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมแก่บุคลากรด้วย
- 2) เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญให้แก่บุคลากรอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งอย่าง ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการฝึกอบรมที่มีมาช้านานแล้ว เช่น ทักษะทางด้านงานไฟฟ้า การวาดรูป การอ่านต้นฉบับสิ่งพิมพ์ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในกิจการต่าง ๆ การรักษาความปลอดภัย การจัดลำดับความสำคัญของงาน การแก้ไขปัญหาเรื่องทุกข์ การพัฒนาการตัดสินใจที่ดี เป็นต้น

3) เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมโดยทั่วไปมักจะเน้นเฉพาะจุดมุ่งหมาย เพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการเพิ่มทักษะความชำนาญ แต่มักจะละเลยเรื่องการจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น ทั้งที่การจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญอีกเรื่องหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึง เพราะถ้าหากบุคลากรมีความรู้และทักษะในการทำงานแต่ขาดการจูงใจในการทำงาน ก็ไม่สามารถที่จะนำความรู้ และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มความสามารถ และการขาดการจูงใจให้ปฏิบัติงานนี้อาจเป็นสาเหตุหนึ่ง ที่บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นการฝึกอบรมก็จะไม่บังเกิดผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสังคมปัจจุบัน ทำให้ได้คนที่มีคุณภาพไปพัฒนาองค์กร แต่งานในองค์กรทุกอย่างไม่ได้แก้ไขด้วยความรู้ของบุคคลเพียงคนเดียว งานต่าง ๆ ต้องอาศัยการสนับสนุนให้ความร่วมมือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาทุกฝ่ายในองค์กร การฝึกอบรมจึงมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2537: 8-9)

1) วัตถุประสงค์ทั่วไป เป็นวัตถุประสงค์ที่มุ่งพัฒนาให้บุคลากรสามารถดำเนินการกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับเทคโนโลยีและวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ อีก ได้แก่

1.1) เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลในองค์กร

1.1.1) เพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่กำลังทำอยู่

1.1.2) เพิ่มพูนทักษะให้มีความชำนาญในทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.3) เปลี่ยนแปลงเจตคติให้เป็นคุณต่องานและเพื่อนร่วมงาน

1.2) เพื่อพัฒนางานให้มีผลผลิตมากขึ้นและคุณภาพดีขึ้น

1.3) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกผู้เข้าอบรม วิทยากร หัวหน้างาน และผู้บริหารองค์กรระดับสูง

1.4) เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรขององค์กรให้มีความมั่นใจในความมั่นคง และก้าวหน้าตามระบบขั้นตอนขององค์กร

1.5) เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของภาระหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบต่อองค์กร

2) วัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นวัตถุประสงค์ในวงแคบที่ยึดขอบข่ายของการฝึกอบรมมาเป็นหลักในการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะกลุ่ม เฉพาะเรื่อง และเฉพาะครั้ง ได้แก่

2.1) กำหนดวัตถุประสงค์ตามกลุ่มเป้าหมาย มุ่งการพัฒนาในกลุ่มเป้าหมายต่างระดับกัน เช่น การฝึกอบรมบุคลากรระดับปฏิบัติ ระดับบริหาร เป็นต้น

2.2) กำหนดวัตถุประสงค์ตามเนื้อหาสาระ มุ่งให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เนื้อหา สาระ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะงาน เช่น การฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และหลักการที่เป็นทฤษฎี การฝึกอบรมที่มุ่งให้ประสบการณ์ และการฝึกอบรมที่มุ่งให้มีทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมที่พึงประสงค์

2.3) กำหนดวัตถุประสงค์ตามภารกิจมุ่งให้ผู้รับการอบรมมีความรู้และเทคนิค วิธีการในการดำเนินภารกิจในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบ เช่น การฝึกอบรมงานเลขานุการ งานจัดการงานบริหาร งานบรรณาธิการสำหรับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การฝึกอบรมผลิตสื่อการสอน เป็นต้น

จากข้างต้นสามารถสรุปวัตถุประสงค์ทั่วไปของการฝึกอบรมคือ เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะให้มีความชำนาญในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากร และ วัตถุประสงค์เฉพาะของการฝึกอบรมคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ตามกลุ่มเป้าหมาย ตามเนื้อหา สาระ และตามภารกิจ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ เทคนิค และวิธีการในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ของกลุ่มบุคคลในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีหลายประเภท แต่ละประเภทก็แบ่งวัตถุประสงค์แตกต่างกันออกไปตามลักษณะของการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมประเภทใดก็ตามสามารถจำแนกวัตถุประสงค์ออกได้เป็น 2 ส่วน คือ (สุเทพ เชาวลิต, 2541: 8; พล แสงสว่าง, 2536: 4; น้อย ศิริโชติ, 2524: 8-9)

1) วัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ พนักงานหรือบุคลากรขององค์กรนั้นมีวัตถุประสงค์ด้านองค์กร ดังนี้

- 1.1) เพื่อเสริมสร้างขวัญ กำลังใจ ความสนใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
- 1.2) เพื่อสอนและแนะนำวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เหมาะสม ซึ่งจะช่วยลดการควบคุมติดตามผล และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย
- 1.3) เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานในหน้าที่ดียิ่งขึ้น
- 1.4) เพื่อลดการสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ และป้องกันอุบัติเหตุ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน
- 1.5) เพื่อเป็นการจัดระบบและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- 1.6) เพื่อพัฒนาฝีมือและทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องกับ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและวิทยาการที่ทันสมัย
- 1.7) เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารให้เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย
- 1.8) เพื่อฝึกฝนบุคลากรเตรียมไว้เพื่อความเจริญก้าวหน้า และการขยายตัวของงาน และองค์กร
- 1.9) เพื่อเสนอสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพแก่สาธารณชน

2) วัตถุประสงค์ของบุคคล (ผู้เข้ารับการอบรม) การเข้ารับการฝึกอบรมของบุคลากร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 2.1) เพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานของตน
- 2.2) เพื่อพัฒนาทัศนคติและบุคลิกภาพของตน
- 2.3) เพื่อพัฒนาฝีมือและทักษะในการทำงาน
- 2.4) เพื่อฝึกฝนการใช้ดุลยพินิจในการคิด ตัดสินใจ
- 2.5) เพื่อเรียนรู้งาน ลดอุบัติเหตุ และลดการเสี่ยงอันตรายที่เกิดจากการทำงาน
- 2.6) เพื่อปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- 2.7) เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- 2.8) เพื่อให้เข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์กร
- 2.9) เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากข้างต้นสามารถสรุปวัตถุประสงค์ได้ว่า วัตถุประสงค์ขององค์กร จัดอบรมให้แก่บุคลากรในองค์กร เป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีความรู้ด้านเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และวัตถุประสงค์ของบุคคล ของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเอง

ความสำคัญของการฝึกอบรม

องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยวิธีการฝึกอบรมมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องนี้ ทั้งในการเปิดโอกาส

ให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมและสนับสนุนงบประมาณ และให้เห็นความสำคัญในการฝึกอบรม ดังนี้ (สุเทพ เชาวลิต, 2541: 7-8; เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ, 2531: 447-448)

- 1) เตรียมความพร้อมของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ไม่มีสถาบันการศึกษาในระบบใด ๆ ที่สามารถผลิตคนให้มีความรู้ ความสามารถพร้อมที่จะทำงานตอบสนองความต้องการขององค์กรทันที บุคลากรที่เข้าทำงานใหม่จึงต้องรับการฝึกอบรมประเภทก่อนทำงานเพื่อจะได้ทราบวิธีทำงาน
- 2) โลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง มีผลต่อนโยบายและการบริหารประเทศ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายขององค์กร โครงสร้าง ตำแหน่งงาน เป็นต้น
- 3) เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมอย่างมีระบบถูกต้อง เป็นการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลามากกว่าที่จะให้บุคลากรต้องฝึกฝนตนเองด้วยวิธีการลองผิดลองถูก หรือเรียนรู้โดยวิธีอื่น ๆ
- 4) พัฒนาบุคลากรให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้มีประสิทธิภาพในการผลิต ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ดังนั้นจะต้องอบรมพนักงานให้รู้จักใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า
- 5) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพิ่มพูนวิชาการและพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร พนักงานที่ทำงานอยู่แล้วระยะหนึ่งอาจเกิดความเฉื่อยชา เมื่อได้รับการอบรมจะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ได้รับความรู้เพิ่มเติม จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 6) สร้างความประทับใจ สร้างขวัญกำลังใจ และสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรในองค์กร พนักงานที่ทำงานระยะหนึ่ง ถ้ามีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม ก็ควรได้เลื่อนปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น และก่อนไปปรับตำแหน่งใหม่ ควรมีการอบรมเพื่อเตรียมตัวให้พร้อมที่จะเข้าทำงาน

7) เป็นวิธีการทางประชาธิปไตย บรรยากาศในการฝึกอบรมจะส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน สนับสนุนการเป็นผู้นำ ผู้ตาม เคารพในเหตุและผลซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

8) ช่วยลดงบประมาณค่าวัสดุอุปกรณ์ ลดอุบัติเหตุ เนื่องจากความไม่รู้ ซึ่งจะทำให้เกิดการสูญเสียในองค์กร

9) ความต้องการในตัวสินค้าและบริการของลูกค้า หรือผู้บริโภคมีมากขึ้น และเปลี่ยนไป ทำให้ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการต้องอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนยุทธวิธีการตลาด ซึ่งมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง

10) การเข้าเรียนในระบบมีโอกาสยาก เพราะความจำกัดในเรื่องเวลา สถานที่ และเงินทุน การอบรมเท่านั้นที่จะช่วยให้บุคลากรได้รับความรู้ สามารถพัฒนาตนเองได้ เป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีพ ทำให้เขามีโอกาสพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก และนับวันยิ่งจะให้ความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ในรูปของการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการฝึกอบรมขึ้นในองค์กร หรือส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ บางองค์กรกำหนดงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมไว้ถึงร้อยละ 15 ของงบประมาณทั้งหมด เพื่อช่วยให้มองเห็นภาพความสำคัญของการฝึกอบรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงขอแยกอธิบายเป็นข้อไว้ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละองค์กร จะมีความแตกต่างกัน จึงเป็นการยากที่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ สามารถที่จะผลิตบุคลากรได้ตรงกับสภาพขององค์กรนั้น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันปัญหา (Preventive) ที่จะเกิดกับบุคลากรที่จะเริ่มดำเนินงานใหม่ ทางองค์กรจึงมีความจำเป็นต้องฝึกอบรมก่อนเริ่มปฏิบัติงาน (Pre-Service Training) อาจจัดในรูปแบบของการปฐมนิเทศ (Orientation) หรือการให้คำแนะนำการทำงาน (Induction Training) เพื่อให้บุคลากรใหม่ทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้เกิดความรู้จักคุ้นเคยกับผู้ร่วมงาน สถานที่ที่จะทำงาน เข้าใจถึงสิทธิหน้าที่ ในฐานะที่เป็นสมาชิก

ขององค์กร วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนมีความรอบรู้ถึงทักษะ เจตคติที่เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงาน และยังเป็น การสร้างขวัญและกำลังใจ เจตคติที่ดีให้แก่บุคลากรใหม่ได้ด้วย

2) ความเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เป็นไปอย่างไม่หยุดยั้ง การเปลี่ยนแปลงภายในมักเกิดจากนโยบายของรัฐบาล ส่วนต่างประเทศได้มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เพื่อแข่งขันกระบวนการผลิตและการจำหน่าย ด้วยเหตุผลที่ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม ในระหว่างการทำงาน (In-Service Training) เพื่อเป็นการช่วยแก้ไขปัญหา (Curative) ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการนำเครื่องมือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร

3) การฝึกอบรมเป็นการช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากร โดยสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบัน มาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมระหว่างการทำงานแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) ในขณะที่บุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมไปได้ระยะหนึ่ง จะเริ่มเกิดความเคยชินกับการปฏิบัติงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ อาจไม่เกิดขึ้น หรือเมื่อเกิดการเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งใหม่ทั้ง 2 กรณี มีความจำเป็นที่จะต้องรับการกระตุ้นขวัญและกำลังใจ โดยการฝึกอบรม เพื่อให้ได้รับรู้เทคนิคแนวใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

5) ในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เกิดการเจ็บป่วย ขาดงานบ่อย ๆ ผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐาน การฝึกอบรมสามารถแก้ไขและลดปัญหาเหล่านี้ลงได้

6) เมื่อพบว่าเกิดความเสียหายขึ้นบ่อยครั้ง อาจเป็นความสูญเสีย สิ้นเปลืองวัสดุดิบ หรือเกิดการชำรุดเสียหายมากกว่าปกติ ควรรีบจัดอบรมโดยเร็ว

7) เมื่อจำนวนบุคลากรและปริมาณงานขยายตัวมากขึ้น อาจก่อให้เกิดปัญหาในการประสานงานทำให้งานไม่เสร็จตามกำหนด การฝึกอบรมจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหานี้ลงได้ ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นความสำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ควรจะให้ความสนใจต่อการฝึกอบรม นอกจากนี้แล้วการฝึกอบรมจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรและบุคลากรหลายประการ ดังนี้

- 7.1) จะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานและช่วยเพิ่มพูนทักษะความชำนาญแก่บุคลากรอื่นจะส่งผลให้งานมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
- 7.2) ช่วยลดความสูญเสีย ความสิ้นเปลืองทั้งในด้านวัตถุ และเวลาการทำงาน
- 7.3) เป็นการช่วยลดอุบัติเหตุ และอันตรายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน
- 7.4) ช่วยลดแรงงานที่ต้องใช้ในการควบคุมงานลงได้มาก เพราะบุคลากรผู้ปฏิบัติงานรู้จักวิธีทำงานที่ถูกต้องด้วยตนเอง
- 7.5) เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายได้มาก เมื่อเทียบกับการให้บุคลากรไปศึกษาเล่าเรียนเต็มเวลาในสถานศึกษาต่าง ๆ
- 7.6) การฝึกอบรมสามารถจัดขึ้นได้ในวันหยุดหรือนอกเวลางานปกติ ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงาน
- 7.7) ช่วยให้เกิดความรัก ความสามัคคีขึ้นระหว่างบุคลากรที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน เพราะในระหว่างการฝึกอบรม ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หากกิจกรรมร่วมกันแก้ไขปัญหาร่วมกันก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข
- 7.8) ช่วยให้ผู้บุคลากรได้รับการพัฒนาคุณลักษณะด้านต่าง ๆ เช่น ความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเชื่อมั่นในตนเอง และบุคลิกภาพโดยรวม เป็นต้น
- 7.9) เป็นการช่วยสนับสนุนให้ผู้บุคลากรได้รับการศึกษาตลอดชีวิต (Life Long Education) และอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตรงกับธรรมชาติของมนุษย์เรา
- 7.10) เป็นการช่วยสร้างขวัญและกำลังใจ ทำให้บุคลากรมีความมั่นคงในอาชีพ และมีโอกาสก้าวหน้าตามสายงาน

7.11) เสริมสร้างให้บุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร และมีความผูกพัน จงรักภักดี ต่อองค์กร

7.12) ก่อให้เกิดความคล่องตัวในการเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ และช่วยลดอัตราการเข้าออกของบุคลากร

จากข้างต้นสามารถสรุปความสำคัญของการฝึกอบรมได้ว่า องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็น ภาครัฐ หรือภาคเอกชน ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก เพื่อพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความก้าวหน้าในเทคโนโลยี และรู้จักใช้เทคโนโลยีให้เกิด ประโยชน์สูงสุดในองค์กร

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อองค์กร หน่วยงาน และบุคลากรหลายฝ่าย ดังนี้ (สุวิทย์ มูลคำ, 2542: 33-34; พล แสงสว่าง, 2536: 9)

1) ประโยชน์ต่อองค์กร

การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้

- 1.1) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงาน เป็นการเพิ่มทั้งปริมาณ และคุณภาพของงาน
- 1.2) ช่วยเพิ่มรายได้และผลกำไรของหน่วยงาน
- 1.3) ลดค่าใช้จ่าย วัสดุ เวลา จำนวนคน การลงทุน และลดอุบัติเหตุ
- 1.4) ช่วยให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานสามารถขยายงาน ได้อย่างต่อเนื่องทั้งในแนวตั้ง และแนวนอน

1.5) ป้องกันปัญหาโดยการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจกับบุคลากร เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา ระหว่างปฏิบัติงานปฏิบัติงาน ปัญหาการเรียนของบุคลากร และช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน

1.6) เป็นกรรมวิธีที่ก่อให้เกิดความสามัคคีของบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ช่วยให้เกิดความเข้าใจกันมากยิ่งขึ้น

2) ประโยชน์ต่อหัวหน้างาน

การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อหัวหน้างาน ดังนี้

- 2.1) ทำให้ผลงานรวมของหน่วยงานสูงสุดทั้งปริมาณ และคุณภาพ
- 2.2) ลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ การควบคุม และการทำงานแทนผู้บังคับบัญชา
- 2.3) ทำให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงมีความไว้วางใจในความสามารถในการบริหารงาน
- 2.4) ลดงานการควบคุมและติดตามผลของหัวหน้างานลง

3) ประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

3.1) ช่วยเสริมสร้างความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันสมัย สร้างประสบการณ์ ความชำนาญ และสร้างวิสัยทัศน์ที่ดียิ่งขึ้น

3.2) ช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในด้านบวก มีการพัฒนาบุคลิกภาพของตนเอง และปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับภารกิจที่ต้องปฏิบัติ

3.3) สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

3.4) ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจและความเชื่อมั่นในตนเอง มีความพร้อมในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

3.5) มีความอดทน พยายามพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เพื่อความก้าวหน้าในอนาคต

3.6) มีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิต ทำให้คุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

สามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรมมีประโยชน์หลายด้าน เช่น ต่อองค์กร หัวหน้างาน และผู้เข้ารับการฝึกอบรม แต่เป้าหมายที่เหมือนกันคือ ช่วยให้องค์กรมีรายได้ มีผลกำไร ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร

การฝึกอบรมเป็นการให้การศึกษา เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จำเป็นต้องพัฒนา เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพเพิ่มขึ้นและสามารถทำงาน ได้ดีมีประสิทธิภาพผลดีขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมีผลดี ดังนี้ (ฐิระ ประवालพฤษย์, 2538: 7-8)

1) ช่วยให้ระบบงานดีขึ้น ถ้าได้มีการฝึกอบรมผู้บริหารฝ่ายต่าง ๆ ให้เข้าใจถึงการบริหาร การควบคุม การติดต่อประสานงาน ฯลฯ หรือฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ ให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ จิตสำนึกการให้บริการ การตั้งใจทำงาน ฯลฯ เมื่อทุกฝ่ายเข้าใจระบบงาน การทำงาน จะเกิดประสิทธิภาพ ทำงานมีระบบมากขึ้น ความร่วมมือของฝ่ายต่าง ๆ ก็จะดีขึ้น

2) ช่วยประหยัด ถ้ามีการฝึกอบรมให้พนักงานรู้วิธีการทำงานแล้ว บางงานก็สามารถลดขั้นตอนลงได้ ซึ่งมีผลต่อการลงทุน จะทำให้ลดค่าใช้จ่ายลง วัสดุคน้อยลง ใช้เวลาน้อยลง แม้กระทั่งการลดจำนวนคนทำงานลง

3) ช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้งาน ในกรณีที่รับพนักงานใหม่ หรือเปลี่ยนหน้าที่ การงานใหม่ การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานนั้น ได้ทันที

4) ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ไม่ต้องเสียเวลากับการให้คำแนะนำ สามารถแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

ที่ผิดพลาดหรือป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการทำงาน ผู้บริหารจะได้มีเวลาสำหรับคิดเพื่อพัฒนา
งานด้านอื่น ๆ

5) เป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา หากหน่วยงานใดไม่ตระหนัก ไม่สนใจจัดอบรม
บุคลากรแล้ว สภาพการทำงานจะเกิดความจำเจ ความเฉื่อยชา ในที่สุดประสิทธิภาพในการทำงาน
จะต่ำ มีผลกระทบต่อผลผลิต การฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น เพื่อการพัฒนา
วิธีทำงานและพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ รวมทั้งช่วยให้บุคลากรมีความรู้เท่าทัน
วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ

6) ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจของคนทำงานดีขึ้น เพราะเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่
ผู้ปฏิบัติงานว่าเขาสามารถทำงาน ได้ถูกต้อง ตามแนวทางที่ได้รับจากการฝึกอบรม

7) ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร เพราะการฝึกอบรมช่วย
สร้างความเข้าใจที่ดีต่อวัตถุประสงค์ และแนวทางในการดำเนินงานอันจะนำไปสู่การสนับสนุน
และการให้ความร่วมมือ

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรมจะช่วยให้การทำงานมีระบบมากขึ้น บุคลากร
มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี เป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับบุคลากร
มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ประเภทของการฝึกอบรม

การจัดแบ่งประเภทของการฝึกอบรมสามารถจัดแบ่งได้หลายลักษณะแตกต่างกันไป
เช่น แบ่งตามลักษณะของหลักสูตร แบ่งตามลักษณะขององค์กร แบ่งตามระดับตำแหน่ง หรือตาม
จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และแบ่งตามช่วงเวลาของการทำงาน เป็นต้น แต่ที่นิยมโดยทั่วไปมัก
แบ่งตามช่วงเวลาของการทำงาน ตามที่ น้อย ศิริโชติ (2524: 17) ได้แบ่งไว้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1) การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Service Training) เป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคลากร
แต่ละคนจะเริ่มต้นทำงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์กร การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน
แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1) การปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ที่จะเริ่มทำงานใหม่ หรือสมาชิกใหม่ขององค์กร เพื่อให้การต้อนรับ ทำความรู้จัก และเข้าใจนโยบาย จุดมุ่งหมาย ขององค์กร การจัดรูปแบบขององค์กร วิธีทำงาน มาตรฐานการทำงาน ความต้องการ ความคาดหวัง ขององค์กร ตลอดจนให้เข้าใจถึงระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ และวินัยต่าง ๆ ขององค์กร การเลื่อน อันดับ เลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่งงาน และสวัสดิการต่าง ๆ การจัดฝึกอบรมในลักษณะของการ ปฐมนิเทศนี้ บุคลากรใหม่หรือผู้ที่เริ่มงานใหม่จะได้รับความอบอุ่นจากการต้อนรับ เกิดความรู้จัก ค้นเคยกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสถานที่ทำงานช่วยให้เกิดความมั่นใจ และสามารถ ปรับตัวเข้าสู่แวดลอมใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สำหรับระยะเวลาของการปฐมนิเทศอาจใช้เวลา ประมาณ 1-3 วัน หรือตลอดสัปดาห์ก็ได้แล้วแต่ความเหมาะสมขององค์กรนั้น ๆ ที่สำคัญที่สุดคือ บรรยากาศของการปฐมนิเทศจะต้องเป็นไปด้วยความอบอุ่น เป็นกันเอง ไม่มีพิธีรีตองมากเกินไป เพราะฉะนั้นการนำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เข้ามาใช้ประกอบการจัด โครงการปฐมนิเทศจึงมี ความสำคัญมาก

1.2) การแนะนำงาน (Induction Training) เป็นการฝึกอบรมกึ่งการปฐมนิเทศ เพื่อถ่ายทอดเทคนิควิธีการใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง โดยเฉพาะ ก่อนที่จะเริ่มลงมือปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ อาจใช้ระยะเวลาในการฝึกอบรม เป็นสัปดาห์ หรือเป็นเดือนแล้วแต่ความเหมาะสมของงานนั้น ๆ เช่น การฝึกอบรมการใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมการใช้วิทยุสื่อสาร การฝึกอบรมผู้กำกับนักศึกษาวิชาทหาร เป็นต้น

2) การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมภายหลังจาก ที่บุคลากรได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรหรือในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ แล้ว หรืออาจจะเรียก การฝึกอบรมประเภทนี้ว่า เป็นการฝึกอบรมบุคลากรประจำการก็ได้

สาเหตุที่ต้องฝึกอบรมระหว่างการทำงานเนื่องจากเหตุผล ดังนี้

1) จากความเชื่อที่ว่าบุคคลสามารถที่จะปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้ดีขึ้นได้ คือ เมื่อบุคคลได้ทำงานไประยะหนึ่งแล้ว มีการเรียนรู้งานมากขึ้น ทำให้มีการพัฒนา ปรับปรุงงานที่ทำอยู่ ปัจจุบันให้ดีขึ้น

2) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเทคนิคและวิธีการใหม่ คือ องค์กรมีการวางแผนการทำงานใหม่ที่ดีและทันสมัยยิ่งขึ้น มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น บางคนอาจจะใช้ไม่เป็น ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการจัดฝึกอบรมให้กับบุคลากรในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) เมื่อมีการโยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง คือ เมื่อบุคลากรทำงานจนได้เลื่อนตำแหน่ง ดังนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบจะต้องมากขึ้น อาจจะเป็นงานในสายงานเดิม หรืออาจจะเปลี่ยนสายงาน ดังนั้นองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในตำแหน่งงานใหม่ เพื่อจะได้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรและบุคลากรทุกคน

การฝึกอบรมระหว่างการทำงานสามารถแบ่งได้เป็นลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1) การฝึกอบรมเมื่อเกิดปัญหา (Problem Centered) อาจจะเป็นปัญหาทั่ว ๆ ไปในองค์กร หรือปัญหาด้านหนึ่งด้านใดโดยเฉพาะ และมีความต้องการแก้ไขปัญหานั้นให้ลุล่วงไปเพื่อนำความรู้ เทคนิควิธีการต่าง ๆ ที่ได้มาจากการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่จะจัดขึ้นในระดับหัวหน้างาน การฝึกอบรมลักษณะนี้ อาจใช้วิธีการอภิปรายหรือประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อต้องการทำความเข้าใจในปัญหาหรือข้อจำกัดต่าง ๆ เพื่อที่บุคลากรและองค์กรจะได้นำแนวทางที่ได้รับไปใช้แก้ไขปัญหา และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เช่น การอบรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงาน (Q.C. Circle) กิจกรรม 5 ส. เป็นต้น

2) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้แก่บุคลากรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ให้การปฏิบัติงานเฉพาะด้านมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เช่น การฝึกอบรมการขาย การตลาด การประเมิน โครงการ การเป็นผู้นำ เป็นต้น ถ้าเป็นการจัดให้เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจส่งไปฝึกอบรมสถาบันต่าง ๆ ทั้งภายในหรือต่างประเทศ

3) การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะสัมพันธ์ เพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น ความรักใคร่สามัคคี ความผูกพัน ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การให้กำลังใจซึ่งกันและกัน การฝึกอบรมในลักษณะนี้ มักจัดได้โดยวิธีกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เช่น กิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพ กิจกรรมเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ กิจกรรมการติดต่อสื่อสาร กิจกรรมตระหนักรู้ตนเองและผู้อื่น เป็นต้น

จากข้างต้นสามารถสรุปประเภทของการฝึกอบรมได้ว่า การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน เป็นการอบรมก่อนที่บุคลากรจะเริ่มต้นทำงาน เพื่อให้เกิดความรู้จักคุ้นเคยกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสถานที่ทำงาน ช่วยให้สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว และการฝึกอบรม ระหว่างการทำงาน เป็นการฝึกอบรมหลังจากที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานไปแล้วระยะหนึ่ง เพื่อจะได้มีการปรับปรุงพัฒนางานที่ได้ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น

ขั้นตอนของการฝึกอบรม

นักวิชาการฝึกอบรมต่างคิดค้นขั้นตอนการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และเสนอขั้นตอน การฝึกอบรมแตกต่างกันออกไป James R.Beck Jr. ผู้อำนวยการสำนักฝึกอบรมของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของประเทศสหรัฐอเมริกาได้เขียนบทความเสนอแนะขั้นตอน การฝึกอบรมไว้ดังนี้ (สำนักงาน ก.พ. 2528: 57-65) 1) วิเคราะห์หาความจำเป็นของการฝึกอบรม ว่าอบรมเพื่ออะไร ใครได้ประโยชน์ 2) ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่เกี่ยวข้อง 3) วางแผนการ ฝึกอบรม เพื่อให้รู้วิธี ขั้นตอน และการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ 4) กำหนดวัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรมให้ชัดเจนว่าคาดหวังอะไร 5) กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 6) สร้าง บรรยากาศการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่ 7) กำหนดเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าใคร มีหน้าที่อะไร 8) ประเมินผลและติดตามผล เพื่อให้ได้รู้ความถึงความสำเร็จ และความบกพร่อง ของการจัดฝึกอบรม และหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อนำไปปรับปรุงในครั้งต่อไป

Nadler ได้สร้างระบบการฝึกอบรมเรียกว่า The Critical Events Model กำหนดไว้ 9 ขั้นตอน (เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ 2531: 9-10) ประกอบด้วย 1) การกำหนดความจำเป็นในการ ฝึกอบรม 2) กำหนดงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติ 3) กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 4) ตั้งจุดประสงค์ของการฝึกอบรม 5) สร้างหลักสูตร 6) เลือกเทคนิคการฝึกอบรม 7) เลือกอุปกรณ์ การฝึกอบรม 8) ดำเนินการฝึกอบรม และ 9) ประเมินผลและติดตามผล

จากประสบการณ์การทำงานด้านการฝึกอบรมมาเป็นเวลานาน สมคิด บางโม เห็นว่า ขั้นตอนในการฝึกอบรมที่มีความกระชับและสามารถนำไปใช้ง่ายมี 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) การหาความ จำเป็นของการฝึกอบรม 2) การสร้างหลักสูตร ต้องให้ตรงกับผู้เข้ารับการอบรม 3) การเลือก ใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการฝึกอบรม 4) การดำเนินการฝึกอบรม และ 5) การติดตามประเมินผล

จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การจัดอบรมในแต่ละครั้ง ผู้จัดอบรมจะต้องมีความรู้ ความชำนาญ ในการกำหนดขอบเขตของการฝึกอบรม สามารถวางแผนงาน กำหนดวัตถุประสงค์ และมีการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อให้ได้รู้ถึงความสำเร็จ และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีของ David C. McClelland

เมื่อพูดถึงสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วง ศตวรรษที่ 1970 ก็มักจะกล่าวอ้างถึง David C. McClelland ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา จากมหาวิทยาลัย Harvard กับบทความที่มีชื่อเสียงของเขาคือตีพิมพ์ในวารสารนักจิตวิทยาอเมริกัน เรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ในปี 1973

การศึกษาทางด้านจิตวิทยามักเป็นการศึกษาต่อมาจากแนวคิดที่เคยมีผู้เสนอไว้แล้วในอดีต แนวคิดของ McClelland ก็เช่นกัน กล่าวกันว่าแนวคิดของ McClelland ไม่ใช่แนวคิดใหม่เสียทีเดียว เพราะในปี 1920 Frederick Taylor บิดาของวิทยาศาสตร์การจัดการ ได้กล่าวถึงสิ่งที่คล้ายกันกับ สมรรถนะมาก่อน (Raelin and Cooledge, 1996) อย่างไรก็ตาม McClelland ได้นำสมรรถนะมาสู่ การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ความหมายสมรรถนะ (Competency)

จากแนวคิดและทฤษฎีของสมรรถนะ มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายต่าง ๆ ไว่ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สมรรถนะคือ กลุ่มของความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณลักษณะ ของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบ ขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มี ผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546: 33) สมรรถนะคือ ระดับความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้ และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2546: 27) สมรรถนะคือ ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งที่งานนั้น ๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะพฤติกรรมแต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อกันคตินิสัยส่วนตัวของตัวด้วย

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2544 อ้างใน พงษ์ศักดิ์ พรณัฐวุฒิกุล: 23) สมรรถนะคือ สิ่งซึ่งแสดงคุณลักษณะ และคุณสมบัติของบุคคล รวมถึงความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ให้ความหมายของสมรรถนะคือ คุณลักษณะความสามารถที่องค์กรต้องการให้พนักงานมีซึ่งความสามารถดังกล่าว ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติในความรับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ทั้งเป็นการสนับสนุนเป้าหมายโดยรวมขององค์กรอีกด้วย

สุทัศน์ นำพูลสุขสันต์ ให้ความหมายสมรรถนะคือ คุณลักษณะทั้งในด้านทักษะความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ

McClelland (1993 อ้างใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ: 4) สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Hay Group สมรรถนะคือ ชุดของแบบแผนพฤติกรรมความสามารถ (และคุณลักษณะ) ที่ผู้ปฏิบัติงานควรมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จ สำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงานและการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้พัฒนาตนเองเพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรต้องการ

Parry (1998 อ้างใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ: 5) สมรรถนะ คือ องค์กรประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

Boyatzis (1982 อ้างใน คณัย เทียนพุฒ: 56-57) สมรรถนะคือ กลุ่มของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมที่มีอยู่ในตัวบุคคล ช่วยให้ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

องค์ประกอบของสมรรถนะ

McClelland ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนไว้ดังนี้

- 1) ทักษะ (Skill) หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ
- 2) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล
- 3) ทักษะ (Self-concept) หมายถึง ทักษะ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น
- 4) บุคลิกลักษณะ (Traits) หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น
- 5) แรงจูงใจ (Motives) หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมาย

Spencer and Spencer อธิบายสมรรถนะด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ องค์ความรู้ และทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ชำนาญพิเศษ สังเกตได้และพัฒนาได้ง่าย ส่วนที่อยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่า สังเกตและพัฒนายากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าการทำให้เขาเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น

บุคคลจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น อุปนิสัย ภาวะลักษณะภายใน และบทบาทที่แสดงออก
ต่อสังคมที่เหมาะสม

McClelland พบว่า สมรรถนะ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม

- 1) สมรรถนะขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน ซึ่งไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากผู้อื่น
- 2) สมรรถนะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลที่มีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐาน คุณลักษณะอื่น ๆ ค่านิยม แรงจูงใจ ทักษะ

ประเภทของสมรรถนะ

McClelland ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นคุณสมบัติของข้าราชการ หรือพนักงานทุกคนต้องมี เพื่อให้บรรลุความสำเร็จขององค์กร เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความรับผิดชอบ ความคิดเชื่อมโยง
- 2) สมรรถนะในงาน หรือสมรรถนะที่เกี่ยวกับงาน (Common Competency) เป็นสมรรถนะที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านนั้น ๆ ควรมี เพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลผลิตตามที่ต้องการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้
 - 2.1) สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน (Common Functional Competency) เป็นคุณลักษณะที่บุคคลในทุกตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันต้องมี
 - 2.2) สมรรถนะเฉพาะของตำแหน่งงาน (Specific Functional Competency) เป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้น ๆ

จากข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องมี เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีของการจูงใจ (Theories of Motivation)

ความหมายของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่โน้มน้าวหรือชักนำบุคคลเกิดการกระทำหรือปฏิบัติการ (To move a person to a course of action) ดังนั้นแรงจูงใจจึงได้รับความสนใจมากในทุกองค์กร

สำหรับ Lovell (1980: 109) ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าเป็นกระบวนการที่ชักนำโน้มน้าวให้บุคคลเกิดความพยายามเพื่อที่จะสนองตอบความต้องการบางประการให้บรรลุผลสำเร็จ

Domjan (1996: 199) อธิบายว่าการจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมกระทำกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่โน้มน้าวจิตใจให้เกิดความอยาก และจะต้องทำให้สำเร็จตามที่คาดหวังไว้

แรงจูงใจต่อพฤติกรรมของบุคคลในแต่ละสถานการณ์

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้เป็นผลจากลักษณะในส่วนบุคคลสภาพแวดล้อมดังนี้

1) ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรม และมีความพึงพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลเร็วที่สุด

2) ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

3) ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ สิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น

4) ทศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท

5) ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ

6) การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ตามขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของตน

7) ความต้องการอย่างเดียวกัน ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้

8) แรงจูงใจที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9) พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลาย ๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงาน เพื่อจะได้ขึ้นเงินเดือน และได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

ลักษณะของแรงจูงใจ

McClelland แรงจูงใจมี 2 ลักษณะ ดังนี้

1) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิด ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์กร และองค์กรบางแห่งขาดทุนในการดำเนินการก็ไม่ได้จ่ายค่าตอบแทนที่ดีแต่ด้วยความผูกพันพนักงานก็ร่วมกันลดค่าใช้จ่ายและช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่

2) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมอาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม หรือยกย่อง แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวร บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะกรณีที่ต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

ที่มาของแรงจูงใจ

แรงจูงใจมีที่มาจากหลายสาเหตุ เช่น อาจจะมาจากการต้องการ แรงขับ สิ่งเร้า การคาดหวัง หรือจากการเก็บกด ซึ่งบางทีเจ้าตัวก็ไม่วู้ตัว จะเห็นได้ว่าการจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน เนื่องจากพฤติกรรมมนุษย์มีความซับซ้อน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ต่างกัน แรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้ ดังนั้นจะกล่าวถึงที่มาของแรงจูงใจที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

ความต้องการ (Need)

เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุลทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น เมื่อรู้สึกหิวหรือเหนื่อยก็จะนอนหรือนั่งพัก ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรมเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ นักจิตวิทยาแต่ละท่านอธิบายเรื่องความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ กัน ซึ่งสามารถแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท ทำให้เกิดแรงจูงใจ

1) แรงจูงใจทางด้านร่างกาย (Physical Motivation)

เป็นความต้องการเกี่ยวกับอาหาร น้ำ การพักผ่อน การได้รับความคุ้มครอง ความปลอดภัย การได้รับความเพลิดเพลิน การลดความเคร่งเครียด แรงจูงใจนี้จะมีสูงมากในวัยเด็กตอนต้น และวัยผู้ใหญ่ตอนปลาย เนื่องจากเกิดความเสื่อมของร่างกาย

2) แรงจูงใจทางด้านสังคม (Social Motivation)

แรงจูงใจด้านนี้สลับซับซ้อนมากเป็นความต้องการที่มีผลมาจากด้านชีววิทยาของมนุษย์ในความต้องการอยู่ร่วมกันกับครอบครัว เพื่อนในโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการ

ส่วนบุคคลที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ซึ่งในบางวัฒนธรรมหรือบางสังคม จะมีอิทธิพลที่เข้มแข็งและเหนียวแน่นมาก

ความแตกต่างระหว่างแรงจูงใจด้านสังคม และแรงจูงใจด้านร่างกาย คือ แรงจูงใจด้านสังคม เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออกด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แรงขับ (Drives)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกาย และสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการและแรงขับมักเกิดควบคู่กัน เมื่อเกิดความต้องการแล้วความต้องการนั้นไปผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เรียกว่าเป็นแรงขับ เช่น ในการประชุมหนึ่งผู้เข้าประชุมหิว และเหนื่อย แทนที่การประชุมจะราบรื่นก็อาจเกิดการขัดแย้งหรือเพราะว่าทุกคนหิวก็รีบสรุปการประชุม ซึ่งอาจจะทำให้ขาดการไตร่ตรองที่ดีก็ได้

สิ่งล่อใจ (Incentives)

เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก เช่น ต้องการให้พนักงานมาทำงานสม่ำเสมอ ก็ใช้วิธียกย่องพนักงานที่ไม่ขาดงาน โดยจัดสรรรางวัลในการคัดเลือกพนักงานที่ไม่ขาดงานหรือมอบโล่ ให้แก่ฝ่ายที่ทำงานดีประจำปี สิ่งล่อใจอาจเป็นวัตถุ เป็นสัญลักษณ์หรือคำพูดที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

การตื่นตัว (Arousal)

เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมที่จะเคลื่อนไหว นักกีฬาพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความตื่นตัวก็ย่อมส่งผลให้ทำงานดี การศึกษาธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์มีความตื่นตัว 3 ระดับคือ

- 1) การตื่นตัวระดับสูง จะตื่นตัวมากไปจนกลายเป็นตื่นตกใจหรือตื่นตื่นเกินไปจนขาดสมาธิ

2) การตื่นตัวระดับกลางคือ ระดับตื่นตัวที่ดีที่สุด

3) การตื่นตัวระดับต่ำ มักจะทำให้ทำงานเฉื่อยชา งานเสร็จช้า

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัวมีทั้งสิ่งเร้าภายนอกและภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนที่มีต่างกันทั้งบุคลิกภาพ นิสัย และระบบสรีระของผู้นั้น

การคาดหวัง (Expectancy)

เป็นการตั้งความปรารถนาที่จะเกิดขึ้นของบุคคลในสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น พนักงานคาดหวังว่าเขาจะได้โบนัสประมาณ 4-5 เท่าของเงินเดือนในปีนี้ การคาดหวังทำให้พนักงานมีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนอาจสมหวัง บางคนอาจผิดหวังก็ได้ สิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังมักไม่ตรงกันเสมอไป ถ้าสิ่งที่เกิดขึ้นห่างกับสิ่งที่คาดหวังมากก็อาจจะทำให้พนักงานคับข้องใจในการทำงาน การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดัน หรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรม ถ้าองค์กรกระตุ้นให้พนักงานยกระดับผลงานตนเองได้ และพิจารณาผลตอบแทนที่ใกล้เคียงกับสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าควรจะได้ก็จะเป็นประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน

การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting)

เป็นการกำหนดทิศทาง และจุดหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของบุคคล จัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้นในการทำงาน ธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานเพราะจะส่งผลให้การทำงานมีแผนในการดำเนินการเหมือนเรือที่มีหางเสือ เพราะมีเป้าหมายที่ชัดเจน www.pirun.ku.ac.th 6 มิถุนายน 2553

จากที่มาของแรงจูงใจ สรุปได้ดังนี้ แรงจูงใจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น เกิดจากความ ต้องการ แรงขับ สิ่งล่อใจ การตื่นตัว การคาดหวัง และการตั้งเป้าหมาย แรงจูงใจไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน แรงจูงใจอย่างเดียวกันอาจทำให้พฤติกรรมต่างกัน หรือแรงจูงใจต่างกันอาจเกิดพฤติกรรมที่เหมือนกันก็ได้

ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ ไม่ได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุด และทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อคนทำอะไรสำเร็จ ได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David C. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่าง ๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของ McClelland ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1) ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการศึกษาวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3) ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ 3 ประการดังนี้

- 1) งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง
- 2) ต้องการงานที่มีระดับยากพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไป กว่าความสามารถของเขา
- 3) ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่อง ซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามีความก้าวหน้าในงานเพื่อพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้ว McClelland ได้พบว่า ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือ สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย www.pirun.ac.th 5 มิถุนายน 2553

ทฤษฎีแรงจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ McClelland ได้แบ่งแรงจูงใจตามความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล เป็น 3 แบบ ดังนี้ (อำนาจ แสงสว่าง, 2536: 82)

- 1) ความต้องการอำนาจ (The Need of Power) บุคคลมีความต้องการอำนาจมาก อาศัยการใช้อำนาจสร้างอิทธิพล และควบคุมในการทำงาน เพื่อแสวงหาความเป็นผู้นำ และมีพลังเข้มแข็ง
- 2) ความต้องการความผูกพัน (The Need of Affiliation) บุคคลต้องการมีความผูกพันเป็นอย่างมาก ปกติความผูกพันเกิดจากรักทำให้บุคคลมีความสุข และมีความตั้งใจหลีกเลี่ยงการไม่ยอมรับของกลุ่มสังคมที่ทำให้เกิดความเจ็บปวด แต่ละบุคคลชอบรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีทางสังคม เพื่อให้เกิดความรู้สึกยินดี มีความคุ้นเคยเข้าใจกัน
- 3) ความต้องการความสำเร็จ (The Need for Achievement) บุคคลต้องการมีความสำเร็จ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับความสำเร็จ มีความหวาดกลัวอย่างรุนแรงต่อการประสบความล้มเหลว ต้องการการท้าทายในการทำงาน ใช้แนวทางการทำงานที่เคยใช้ได้ผลสำเร็จมาแล้ว

ทฤษฎีของ McClelland มีความสอดคล้องกับความพึงพอใจ เพราะความต้องการที่เกิดขึ้นมาจากแรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายใน และภายนอกตัวบุคคล เช่น สถานะ โทรทศน์ ช่องต่าง ๆ ต้องการนำเสนอข่าวการเมืองที่อยู่ในความสนใจของประชาชน ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนออาจจะไม่ใช่ข้อเท็จจริงแต่อาจจะเป็นข่าวสารที่ขายได้เท่านั้น เป็นต้น

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland (The Need to Achieve theory) McClelland (1961: 121-126) วิจัยในเรื่องความต้องการความสำเร็จ พบว่า ผู้ที่ประสบความสำเร็จสูงทั้งหลายแตกต่างกับบุคคลอื่นทั่วไป โดยจะมีลักษณะดังนี้

- 1) มีความรับผิดชอบสูง แสวงหาโอกาสเพื่อจะได้มีโอกาสในการรับผิดชอบ แก้ไขปัญหาที่มีอยู่ พวกนี้มีความปรารถนาจะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิมอยู่เสมอ
- 2) มีเป้าหมายระดับกลาง เพราะหากไม่ประสบผลสำเร็จแล้วจะรู้สึกไม่สบายใจ ดังนั้นจึงไม่ตั้งเป้าหมายไว้สูงเกินไป เพื่อลดความเสี่ยงและให้ความเชื่อมั่นในความสำเร็จสูง
- 3) ต้องการได้รับข้อมูลกลับที่ทันการณ์เกี่ยวกับงานของตนว่าสำเร็จหรือล้มเหลว เพื่อการตัดสินใจของคนในองค์กรต่อไป
- 4) ต้องการทำงานร่วมกับผู้ที่มีความสามารถ เพื่อที่เขาจะได้พยายามปรับปรุงความสามารถของเขาให้ทัดเทียมผู้ที่มีความสามารถ ความรู้สึกเช่นนี้จะเป็นแรงจูงใจให้เกิดความมานะที่จะประสบความสำเร็จที่สูงต่อไป

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจของมนุษย์นั้นมีหลายทฤษฎี ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว แต่โดยสาระสำคัญของแต่ละทฤษฎีแล้วสามารถสรุปได้ว่า มนุษย์มีแรงจูงใจ หรือความต้องการไม่สิ้นสุด โดยจะมีความต้องการในขั้นพื้นฐานมาก่อนคือ ความต้องการด้านปัจจัย 4 ความต้องการด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจ หรือความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย หลังจากที่ได้รับคำตอบสนองในขั้นพื้นฐานแล้ว ก็จะมีแรงจูงใจหรือความต้องการในขั้นต่อไป ซึ่งเป็นความต้องการในระดับสูงขึ้นไปคือ ต้องการความรัก ความเป็นเจ้าของ

อยากมีเพื่อน อยากมีชื่อเสียงเกียรติยศ ต้องการให้คนอื่นยกย่องนับถือ อยากมีอำนาจบารมีเหนือคนอื่น ๆ ต้องการความเจริญก้าวหน้า ความสำเร็จและต้องการรักษาความมีชื่อเสียงเกียรติยศ ความเด่นรวมทั้งความสำเร็จให้คงอยู่ตลอดไป

โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ)

โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน เป็นโครงการที่ช่วยให้ผู้ว่างงานมีความรู้ ความสามารถ และทักษะเพิ่มขึ้น เพื่อนำไปประกอบอาชีพสร้างรายได้ให้กับตนเอง และครอบครัว ซึ่งจะค้ำจุนถึงภูมิภาคบ้านเกิดเป็นสำคัญ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากผลกระทบจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงเกิดการว่างงานขึ้น ทั้งเกิดจากการเลิกจ้าง ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน และการว่างงาน ซึ่งในปี พ.ศ.2551 มีแรงงานที่ว่างงานและประมาณ 500,000 คน และคาดว่าในปี พ.ศ.2552 จะมีเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 1,000,000 คน ดังนั้น เพื่อบรรเทาปัญหาการว่างงาน รัฐบาลจึงกำหนดมาตรการส่งเสริมการจ้างงานในระยะสั้น การเร่งรัดบรรจุกำลังคนในตำแหน่งงานว่าง และการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อสร้างโอกาสในการมีงานทำขึ้น

โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชนนี้ จึงเป็นโครงการตามมาตรการเร่งด่วนที่จะเพิ่มศักยภาพให้ผู้ว่างงานให้มีความรู้ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้น มีความตื่นตัว รับรู้ในความสำคัญของการสร้างงาน สร้างธุรกิจในระดับชุมชนท้องถิ่น ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถนำความรู้และทักษะกลับไปทำงานในภูมิภาคบ้านเกิด หลักการในการฝึกอบรมจะค้ำจุนถึงภูมิภาคบ้านเกิด ครอบครัว พื้นความรู้และทักษะที่ได้รับจากการทำงานในอาชีพเดิม ภาค/จังหวัด และศักยภาพความเจริญในแต่ละเขตพื้นที่ทั้งด้านการเกษตรและอุตสาหกรรม การฝึกอบรมจะเป็นการต่อยอดความรู้และทักษะเพื่อพัฒนาความชำนาญเฉพาะทางในวิชาชีพ รองรับกลับไปสร้างงาน ทำงานที่เป็นประโยชน์ในท้องถิ่นบ้านเกิด ซึ่งจะเชื่อมโยงกับการขับเคลื่อนพัฒนาศักยภาพของหมู่บ้านและชุมชนตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงให้มีมาตรฐานและเป็นรูปธรรมชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำวิสาหกิจชุมชน การเพิ่มผู้ประกอบการอิสระรายย่อย

ในชุมชน หรือพัฒนาทักษะวิชาชีพเพื่อคืนกลับเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม และ/หรือปรับเปลี่ยนตนเอง เป็นผู้ประกอบการตามความสนใจและความถนัด รวมทั้งมีความรู้ความสามารถด้านการเกษตร เพื่อยังชีพตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อดำรงตนและครอบครัวอยู่อย่างมีความสุขได้ ในระยะยาว ยังสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของประเทศและสร้างมูลค่าทาง เศรษฐกิจได้อีกด้วย (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2552)

กรอบแนวคิด

การพัฒนาศักยภาพของผู้ว่างงานให้มีความรู้และทักษะใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อใช้ในการเลือก ประกอบอาชีพ โดยโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน จะเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และเสนอแนะแหล่งทุนเพื่อการประกอบอาชีพใน ชุมชนถิ่นกำเนิด ทั้งการเป็นผู้ประกอบการ การทำวิสาหกิจชุมชน การประกอบอาชีพเพื่อเลี้ยง ตนเองและครอบครัว เป็นการช่วยให้ผู้ว่างงานนำความสามารถกลับไปพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ของตนเอง ช่วยยกระดับชุมชนและร่วมกันสร้างชุมชนที่ยั่งยืนทั่วประเทศ

วัตถุประสงค์

1) เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงาน ผู้ที่กำลังอยู่ในข่ายจะถูกเลิกจ้างงาน ผู้ถูกเลิกจ้างและ ผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ที่ยังไม่มีงานทำ ให้มีความรู้และทักษะเพื่อพัฒนาความชำนาญเฉพาะทาง ในวิชาชีพต่าง ๆ ให้สามารถกลับไปสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างประโยชน์ให้แก่หมู่บ้านชุมชน ถิ่นกำเนิดได้

2) เพื่อช่วยสนับสนุนผู้ว่างงาน ผู้ถูกเลิกจ้างงานและผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ให้มีรายได้ ในช่วงเวลาหนึ่ง เพื่อใช้เวลาให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง สามารถหาทางเลือกใหม่ ๆ ในการเลือก ประกอบอาชีพ เพื่อรับผิดชอบตนเองและไม่เป็นภาระกับครอบครัวและสังคม

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ว่างงาน จำนวนประมาณ 500,000 คน โดยให้ความสำคัญกับผู้ที่จะกลับภูมิลำเนา ก่อน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

- 1) ผู้ว่างงานสนใจฝึกอบรมอาชีพ รวมทั้งประชาชนผู้สนใจเข้ารับการอบรมปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อนำความรู้กลับไปใช้ในหมู่บ้านชุมชนท้องถิ่น
- 2) ผู้ที่กำลังอยู่ในข่ายจะถูกเลิกจ้างงาน และภาคธุรกิจต้องการให้เพิ่มทักษะ โดยมีข้อตกลงให้ทำงานต่อหลังจากฝึกอบรม
- 3) ผู้ถูกเลิกจ้างแรงงานจากภาคอุตสาหกรรมและประสงค์จะเพิ่มพูนทักษะมากขึ้น และหลากหลาย เพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานของตนเอง
- 4) ผู้สำเร็จการศึกษา ให้มีความพร้อมในการเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างมีคุณภาพ

แนวทางการดำเนินงาน

- 1) กำหนดให้มีสถาบันจัดฝึกอบรม (Service Provider) ที่หลากหลาย ประกอบด้วย กลุ่มผู้รับผิดชอบ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่
 - 1.1) มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล และสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
 - 1.2) กลุ่มเครือข่ายภาคประชาสังคม เช่น เครือข่ายปราชญ์ชาวบ้าน สถาบันองค์กรพัฒนาชุมชน มูลนิธิ สมาคม องค์กรเอกชน และภาคธุรกิจเอกชน เป็นต้น
 - 1.3) กลุ่มส่วนราชการอื่นที่มีกิจกรรมด้านการฝึกอบรม เช่น กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมการเกษตร เป็นต้น แต่ละหน่วยงานเสนอหลักสูตรฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับศักยภาพและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายแต่ละประเภท พร้อมทั้งชี้ให้เห็นโอกาสในการมีงานทำเมื่อผ่านการฝึกอบรมแล้ว โดยข้อเสนอประกอบด้วยเนื้อหาสาระหลักสูตร และวิธีการที่ชัดเจนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ขนาด/จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อหลักสูตร สถานที่ฝึก และค่าใช้จ่ายต่อคน เริ่มฝึกอบรมได้ตั้งแต่เดือนเมษายนเป็นต้นไป
- 2) โครงสร้างหลักสูตรประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน ส่วนแรก ได้แก่ ความรู้พื้นฐานในการประกอบอาชีพ เช่น ทักษะคิด ความรับผิดชอบ วินัยในการทำงาน ปรัชญาของเศรษฐกิจ

พอเพียง และความยั่งยืนในชุมชน เป็นต้น และส่วนที่สอง ได้แก่ ความรู้ความสามารถในวิชาชีพ เช่น การเกษตรเพื่อยังชีพ การใช้พลังงานทดแทน การค้าขาย การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประกอบอาชีพ เช่น การบัญชี เป็นต้น หลักสูตรการฝึกอบรมควรมีลักษณะเบ็ดเสร็จสามารถประกอบอาชีพได้เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม ทั้งการประกอบอาชีพในภาคเกษตร การประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรมและบริการเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของกำลังคนในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ภาคเศรษฐกิจและสังคมเมื่อเศรษฐกิจและสังคมเมื่อเศรษฐกิจฟื้นตัว ตลอดทั้งการประกอบอาชีพอิสระในชุมชน

3) สร้างความเชื่อมโยงระหว่างหลักสูตรการฝึกอบรมกับการจ้างงาน และการประกอบอาชีพภายใต้โครงการต่าง ๆ ของแผนฟื้นฟูเศรษฐกิจ เช่น โครงการคืนครูให้นักเรียน การจ้างงานภายใต้โครงการเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อยกระดับชุมชน เป็นต้น ตลอดจนความร่วมมือกับสถานประกอบการต่าง ๆ

4) การจัดระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อรองรับหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีการจัดหมวดหมู่ มีรหัสชัดเจนในแต่ละหลักสูตร สถานที่ จำนวนผู้เข้าฝึกอบรม เป็นต้น ข้อมูลการลงทะเบียนผู้ว่างงานที่สามารถกำหนดให้มีการลงทะเบียนได้ทั่วประเทศ เช่น ที่สำนักงานแรงงานจังหวัด และสถาบันการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ ระบบฐานข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถลดการลงทะเบียนซ้ำซ้อนได้

5) ให้มีการประชาสัมพันธ์โครงการผ่านสื่อที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างกว้างขวางและทั่วถึง โดยจะเน้นสร้างความเข้าใจในหลักการของโครงการ วิธีการลงทะเบียนเข้าโครงการฯ การเปิดตัวโครงการฯ และการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเป็นระยะ ๆ และจัดให้มีหน่วยบริการข้อมูลข่าวสารของโครงการ (Call Center)

6) จัดระบบติดตามการปฏิบัติงาน และการประเมินผลโครงการอย่างใกล้ชิด ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการส่งผู้ผ่านการอบรมในแต่ละรุ่นลงสู่พื้นที่ชุมชนถิ่นกำเนิด และสนับสนุนให้เกิดการทำวิสาหกิจชุมชน และ/หรือธุรกิจ และการจ้างงานในพื้นที่ โดยประสานด้านแหล่งทุน และการให้คำปรึกษาต่าง ๆ เช่น กรณีจะประกอบอาชีพใหม่ เป็นต้น

7) ค่าใช้จ่ายสำหรับการฝึกอบรมจัดสรร โดยตรงให้สถาบันจัดฝึกอบรม (Service Provider) ตามจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่ได้ลงทะเบียนไว้ อัตราการเบิกจ่ายเงินเพื่อสนับสนุนการจัดฝึกอบรม

ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ หากมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกกลางคันต้องรายงานให้คณะกรรมการบริหารทราบโดยด่วน

ขั้นตอนและวิธีการ

1) การกำหนดวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

1.1) การจัดหาสถาบันจัดฝึกอบรม (Service Provider) มีการจัดประชุมชี้แจงให้แก่กลุ่มหน่วยงานที่สนใจจะเป็นสถาบันจัดฝึกอบรม 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา รวม 32 หน่วยงาน 2) กลุ่มเครือข่ายภาคประชาสังคม และ 3) กลุ่มส่วนราชการอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานด้านฝึกอบรม เข้าร่วมรวม 51 หน่วยงาน นอกจากนี้ ได้มีการติดต่อให้ข้อมูลแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มผู้สนใจอีกเป็นจำนวนมาก โดยสถาบันจัดฝึกอบรมทั้ง 3 กลุ่ม ได้เสนอหลักสูตรฝึกอบรมรวมทั้งสิ้นกว่า 14,000 หลักสูตร

1.2) การวิเคราะห์กัลณ์กรองหลักสูตรฝึกอบรม การวิเคราะห์กัลณ์กรองหลักสูตรฝึกอบรมให้เป็นไปตามโครงสร้างหลักสูตรที่คณะกรรมการบริหาร โครงการฯ ให้ความเห็นชอบ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ ความรู้พื้นฐานในการประกอบอาชีพ และความรู้ความสามารถในวิชาชีพ และมีลักษณะเบ็ดเสร็จ สามารถประกอบอาชีพในวิสาหกิจชุมชน ประกอบอาชีพในสาขาบริการ เช่น การท่องเที่ยว การดูแลผู้สูงอายุ การทำงานธุรการ การประกอบอาชีพในภาคอุตสาหกรรมและบริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของกำลังคนในการสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ภาคเศรษฐกิจและสังคมเมื่อเศรษฐกิจฟื้นตัว รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระในชุมชน คณะอนุกรรมการกัลณ์กรองหลักสูตรฝึกอบรม มีสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นหลักในการดำเนินงานและมีผู้ทรงคุณวุฒิจากภาคธุรกิจเอกชน และส่วนราชการร่วมเป็นคณะทำงาน

2) เกณฑ์ในการวิเคราะห์กัลณ์กรองหลักสูตรฝึกอบรม

2.1) เป็นหลักสูตรระยะสั้นไม่เกิน 1 เดือน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการ ที่มุ่งให้ผู้ฝึกอบรมกลับไปทำงานประกอบอาชีพในภูมิลำเนาได้

2.2) เป็นหลักสูตรที่อบรมเสร็จสิ้นแล้วสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ และสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย

2.3) มีข้อมูลครบถ้วน มีรายละเอียดเกี่ยวกับสถาบันจัดฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมาย สาขาอาชีพ สาระของหลักสูตร ระยะเวลาสำหรับการฝึกอบรม เวลาเริ่มการฝึกอบรม ความสามารถในการจัดฝึกอบรมในแต่ละรุ่น (Min-Max) จำนวนรุ่นที่สามารถจัดได้ และ สถานที่ตั้งของหน่วยฝึกอบรม เป็นต้น

2.4) ยืนยันการฝึกอบรมตามหลักสูตร หลักสูตรฝึกอบรมที่ผ่านการพิจารณาจาก คณะอนุกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรแล้ว จะส่งให้สถาบันจัดฝึกอบรมพิจารณายืนยันขอจัด ฝึกอบรม และ/หรือเพิ่มเติมรายละเอียดที่จำเป็นก่อนนำเข้าเสนอบน Web Page ของโครงการ เพื่อให้ผู้ว่างงานลงทะเบียนเลือกหลักสูตรฝึกอบรมตามความสนใจ

3) การกำหนดวิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากจำนวนผู้ว่างงานในปี พ.ศ.2551 ซึ่งมีจำนวนถึง 500,000 คน และคาดว่าในปี พ.ศ.2552 จะเพิ่มขึ้นเป็นประมาณ 1,000,000 คน ดังนั้นจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ทำให้โครงการเพิ่ม ศักยภาพผู้ว่างงานฯ คำนึงถึงแนวทางการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งโครงการฯ ได้จัดทำระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับกระบวนการปฏิบัติงานในทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยระบบสารสนเทศจะทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางระหว่างโครงการฯ ผู้ว่างงาน สถาบันจัดฝึกอบรม และองค์กรผู้จ้างงาน เป็นต้น

การทำงานของระบบได้ออกแบบบนพื้นฐานการทำงานของโครงการฯ ตั้งแต่ต้น กระบวนการ คือเริ่มรับสมัครผู้ว่างงาน ไปจนจบกระบวนการของโครงการฯ คือการติดตามผล การฝึกอบรม และส่งกลับผู้ผ่านการอบรมกลับไปยังชุมชนท้องถิ่น โดยระบบจะออกแบบแยกเป็น ระบบย่อย (Module) เพื่อง่ายต่อการจัดการและการขยายระบบ และสามารถอำนวยความสะดวก ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบในการเข้าถึงระบบย่อยเพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ของการ ปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยรายละเอียดของระบบประกอบด้วย

- 1) ระบบฐานข้อมูลสำหรับผู้ร่วมงานที่สมัครเข้าร่วมโครงการฯ เป็นระบบเก็บ และจัดการฐานข้อมูลของผู้ร่วมงานที่สมัครเข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งจะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการบริหารและจัดการโครงการฯ ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการตั้งแต่ต้นจนจบ
- 2) ระบบบริหารจัดการข้อมูลและประกาศของโครงการฯ เป็นระบบบริหารจัดการเนื้อหา (Content Management System) เพื่อแสดงความเคลื่อนไหวของโครงการฯ ตั้งแต่ต้นจนจบโครงการฯ รวมทั้งเป็นช่องทางเข้าสู่ระบบย่อยเพื่อเข้ามาทำงานตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ระบบลงทะเบียนสำหรับผู้ร่วมงาน เพื่อเข้ารับสิทธิการฝึกอบรม เป็นระบบให้ผู้ร่วมงานลงทะเบียนรายละเอียดส่วนตัว ชื่อ รหัสบัตรประจำตัวประชาชน ภูมิลำเนาเดิมและที่อยู่ปัจจุบัน ที่ติดต่อได้ อาชีพเดิมและสถานที่ทำงาน เริ่มว่างงานเมื่อใด ความต้องการฝึกอบรมและการประกอบอาชีพหลังการฝึกอบรม เป็นต้น
- 4) ระบบตรวจสอบตัวตนของผู้ลงทะเบียน ระบบจะเก็บข้อมูล เลขประจำตัวประชาชน ข้อมูลประกันสังคม เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนของผู้ร่วมงาน ณ สถานที่จัดฝึกอบรมตามที่ผู้ร่วมงานได้รับสิทธิให้เข้าฝึกอบรม ซึ่งสถานที่จัดฝึกอบรมจะตรวจสอบสำเนาบัตรประชาชนได้ตามต้องการ
- 5) ระบบการคัดกรองผู้มีคุณสมบัติตามเกณฑ์เข้ารับการฝึกอบรม เป็นระบบคัดกรองผู้ร่วมงานที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเข้ารับการฝึกอบรมโดยคัดเลือกตามเกณฑ์กลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม คือ ผู้ร่วมงานที่สนใจฝึกอบรมอาชีพ ผู้ที่กำลังอยู่ในข่ายถูกเลิกจ้าง ผู้ถูกเลิกจ้างแรงงานจากภาคอุตสาหกรรม และผู้สำเร็จการศึกษา ซึ่งระบบสามารถคัดกรองและแยกผู้ร่วมงานออกเป็นกลุ่มดังกล่าวข้างต้นได้ เพื่อการจัดการและติดตามผล นอกจากนี้ระบบสามารถกำหนดสิทธิการรับการฝึกอบรม เช่น ผู้อยู่ในกองทุน กยศ. เป็นต้น
- 6) ระบบการคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมตามหลักสูตร เป็นระบบคัดแยกผู้เข้าร่วมโครงการออกเป็น 4 กลุ่ม ตามความต้องการประกอบอาชีพหลังฝึกอบรม ได้แก่ ปฏิบัติงานในกองทุน เสริมธุรกิจพอเพียงของหมู่บ้าน ประกอบอาชีพของตนเอง ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างของหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน หรือกลับเข้าทำงานในหน่วยเดิม ซึ่งระบบจะทำการคัดเลือกและกำหนดให้ผู้ร่วมงานสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้เฉพาะในหลักสูตรที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการ

ประกอบอาชีพเท่านั้น ซึ่งจะให้มีความเลือก 5 หลักสูตร แต่ได้รับสิทธิฝึกอบรมเพียง 1 หลักสูตร ต่อคนเท่านั้น

7) ระบบบริหารจัดการหลักสูตร เป็นระบบที่ใช้ในการบริหารและจัดการจำนวนผู้สมัคร เข้ารับการอบรมตามจำนวนที่นั่งในแต่ละหลักสูตรของแต่ละสถาบัน ได้แก่ การกำหนดตารางการจัดฝึกอบรม การจัดจำนวนรอบการฝึกอบรม การจัดที่นั่งของแต่ละรอบ การจองที่นั่ง การขึ้นบัญชีสำรองรายชื่อในกรณีที่นั่งเต็ม เป็นต้น

8) ระบบการติดตามและรายงานผลการฝึกอบรมสถาบันจัดฝึกอบรม เป็นระบบอำนวยความสะดวกให้แก่สถาบันจัดฝึกอบรมในการรายงานผลการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งในภาพรวมและในรายละเอียด รวมทั้งการประเมินผลหลักสูตรและการจัดฝึกอบรม เพื่อให้โครงการสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานของสถาบันจัดฝึกอบรมได้อย่างใกล้ชิดและรวดเร็ว ทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด

9) ระบบการติดตามและรายงานตัวของผู้ผ่านการฝึกอบรมและกลับไปปฏิบัติงานในท้องถิ่น เป็นระบบอำนวยความสะดวกในการรายงานความเคลื่อนไหวของผู้ผ่านการฝึกอบรม เมื่อกลับไปปฏิบัติงานในท้องถิ่นหรือในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้โครงการสามารถติดตามและประเมินผลผู้ผ่านการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนดได้

10) Help Desk เป็นระบบช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดแนวทางหลักเกณฑ์การจัดสรรและวิธีการเบิกจ่ายงบประมาณ

ตามที่คณะรัฐมนตรีในการประชุม เมื่อวันที่ 13 มกราคม และ 28 มกราคม 2552 ได้มีมติอนุมัติในหลักการกรอบแผนงาน โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานฯ จำนวน 6,900 ล้านบาท โดยมีกรอบรายการค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย ดังนี้

1) ค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม

1.1) ค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรม 5,000 บาท/คน/เดือนโดยเฉลี่ย กำหนดให้จ่ายให้สถาบันจัดฝึกอบรม เช่น ส่วนราชการ มหาวิทยาลัย ภาคประชาสังคม มูลนิธิ สมาคม องค์กรเอกชน เป็นต้น เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดอบรม เช่น ค่าวิทยากร ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าสาธารณูปโภค (ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา) และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยต้องปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ

1.2) ค่าเบี้ยเลี้ยงระหว่างการอบรม 4,800 บาท/คน/เดือนโดยเฉลี่ย จ่ายตามวันที่เข้าอบรมจริง จำนวน 160 บาท/คน/วัน โดยผู้เข้าอบรมแต่ละคนต้องแสดงหลักฐานการรับเงินรายบุคคล

1.3) ค่าพาหนะเดินทางระหว่างการอบรม 720 บาท/คน/เดือน โดยเฉลี่ยจ่ายตามวันที่เข้าอบรมจริง จำนวน 30 บาท/คน/วัน โดยผู้เข้าอบรมแต่ละคนต้องแสดงหลักฐานการรับเงินรายบุคคล

1.4) ค่าพาหนะเดินทางมาเข้ารับการศึกษาครั้งแรก ในอัตราเหมาจ่าย 1,000 บาท/คน

2) ค่าใช้จ่ายในกรณีผ่านการอบรมแล้ว ผู้ผ่านการฝึกอบรมประสงค์จะกลับไปประกอบอาชีพในภูมิลำเนา

กรณีผ่านการฝึกอบรมแล้วและประสงค์จะกลับภูมิลำเนา สามารถขอรับเงินอุดหนุนเพื่อการประกอบอาชีพจากโครงการต้นกล้าอาชีพ ดังนี้

1) เงินอุดหนุนเพื่อการประกอบอาชีพ จำนวน 4,800 บาท/คน/เดือน เป็นเวลาไม่เกิน 3 เดือน ทั้งนี้ต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารฯ

2) ค่าพาหนะเดินทางกลับภูมิลำเนา เหมาจ่ายในอัตรา 1,000 บาท/คน ทั้งนี้ ต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารฯ และจะได้รับเงินค่าพาหนะเดินทางกลับภูมิลำเนา พร้อมกับเงินอุดหนุนเพื่อการประกอบอาชีพในเดือนแรก โดยการรับรองการกลับไปทำงานในภูมิลำเนาจาก

ฝ่ายปกครองในพื้นที่ (กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน หรือประธานชุมชน และนายอำเภอ หรือผู้อำนวยการเขต หรือนายกเทศมนตรี หรือนายกเมืองพัทยา แล้วแต่กรณี)

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะเป็นหน่วยเบิกจ่ายเงินอุดหนุนเพื่อการประกอบอาชีพและค่าเดินทางกลับภูมิลำเนาให้แก่ผู้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว และประสงค์จะกลับไปทำงานในชุมชนภูมิลำเนา โดยมีกระบวนการดังนี้

1) ให้ Service Provider แจกแบบฟอร์มให้ผู้ผ่านการอบรมที่ประสงค์จะกลับภูมิลำเนาเพื่อไปประกอบอาชีพลงทะเบียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมทั้งส่งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาน้ำสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้เข้ารับการอบรม ตามที่คณะกรรมการบริหารฯ กำหนด และให้ Service Provider รวบรวมส่งเอกสารดังกล่าวทั้งหมดให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

2) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีรวบรวมรายชื่อผู้ผ่านการอบรมและประสงค์จะกลับภูมิลำเนาเพื่อไปประกอบอาชีพเสนอคณะกรรมการบริหารฯ พิจารณานุมัติ

3) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแจ้งผลการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารฯ ต่อสำนักงบประมาณ เพื่อขอรับการจัดสรรงบประมาณ

4) สำนักงบประมาณจัดสรรงบประมาณให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

5) ผู้ผ่านการอบรม ต้องไปรายงานตัวต่อพนักงานฝ่ายปกครอง เพื่อรับรองการกลับไปประกอบอาชีพหรือทำประโยชน์ให้ชุมชน ภายในวันที่ 7 ของเดือน ดังนี้

5.1) กรณีที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตที่มีกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ให้กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน และนายอำเภอรับรอง

5.2) กรณีที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลหรือเมืองพัทยา ให้ประธานชุมชน และนายกเทศมนตรี หรือนายกเมืองพัทยา รับรองแล้วแต่กรณี

5.3) กรณีที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ประธานชุมชน และผู้อำนวยการเขต
รับรอง

6) ให้นายอำเภอ หรือนายกเทศมนตรี หรือนายกเมืองพัทยา หรือผู้อำนวยการเขต
ในกรุงเทพมหานคร แล้วแต่กรณี มีหนังสือแจ้งการรับรองตามข้อ 5 ส่งให้สำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรีภายในวันที่ 15 ของเดือน

7) กรณีผู้ผ่านการอบรม รายงานตัวภายหลังวันที่ 7 ของเดือนให้พนักงานฝ่ายปกครอง
ตาม 6 แจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบในเดือนถัดไป

จากโครงการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่า
ทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) เป็นโครงการที่ช่วยให้ผู้ว่างงานมีความรู้
ความสามารถ และทักษะเพื่อพัฒนาความชำนาญเฉพาะทางในวิชาชีพต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อนำความรู้
ไปประกอบอาชีพ สร้างรายได้ สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ และผู้ผ่านการฝึกอบรม
สามารถนำความรู้ไปต่อยอดกับความรู้เดิม แล้วนำกลับไปพัฒนาภูมิปัญญาบ้านเกิดของตนเอง เพื่อ
สร้างรายได้ให้แก่ชุมชนเป็นการเพิ่มมูลค่าผลผลิตที่มีอยู่แล้วให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง สามารถ
ขยายหรือต่อยอดในด้านการผลิตได้อย่างยั่งยืน และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพ
ในการแข่งขันของชุมชนได้

การดำเนินงานของโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน
(โครงการต้นกล้าอาชีพ)

1) รายละเอียดของโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคม
ในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ)

เนื่องจากปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของสถาน
ประกอบการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการเลิกจ้างแรงงานและการว่างงาน รัฐบาลจึงได้มีนโยบายในการ
จัดทำโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมชุมชน
ในกลุ่มเป้าหมายชะลอการเลิกจ้าง โดยกระทรวงแรงงานได้จัดทำโครงการเพิ่มศักยภาพแรงงาน
ในสถานประกอบการเพื่อป้องกันและบรรเทาปัญหาการเลิกจ้างและขอความร่วมมือจาก

สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จัดหาสถานประกอบการที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) เพื่อดำเนินมาตรการชะลอการเลิกจ้างแรงงานและป้องกันปัญหาการขยายตัวของ การเลิกจ้างในภาคอุตสาหกรรม (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2552)

2) วัตถุประสงค์ของโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ)

2.1) เพื่อให้สถานประกอบการสามารถคงสภาพการจ้างงานในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาการว่างงาน

2.2) เพื่อช่วยให้สถานประกอบการสามารถลดค่าใช้จ่ายในการจ้างพนักงาน และได้รับประโยชน์จากการเพิ่มศักยภาพเพื่อใช้พัฒนางานในภาวะปกติต่อไป

2.3) เพื่อให้ลูกจ้างมีรายได้และมีโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพให้มีทักษะ (Competency) ที่สูงขึ้นตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ

3) ผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ)

3.1) ผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับเบี้ยเลี้ยงในระหว่างฝึกอบรมตามข้อกำหนด

3.2) ผู้เข้ารับการอบรมในโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) ยังสามารถทำงานในสถานประกอบการของท่านได้ตลอดเวลาโครงการ

3.3) สถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) จะได้รับเงินสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเพื่อเป็นค่าวิทยากรค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าสาธารณูปโภค (ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา) ตามข้อกำหนด

3.4) การจัดหลักสูตรฝึกอบรมในโครงการ (1 คน/หลักสูตร) ระยะเวลา 30 วัน ประกอบด้วย

3.4.1) หลักสูตรพื้นฐานเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตเวลา 10 วัน (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเป็นผู้ดำเนินการ)

3.4.2) สถานประกอบการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการ (On the Job Training) เวลา 20 วัน (สถานประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเอง) โดยแนบรายละเอียดหลักสูตรฝึกอบรม

4) เงื่อนไขการเข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ)

4.1) มีพนักงานอยู่ในระบบประกันสังคม โดยให้แจ้งรายชื่อพร้อมระบุเลขที่บัตรประกันสังคมของพนักงานที่จะเข้ารับการฝึกอบรม

4.2) สถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) ต้องจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกับกระทรวงแรงงาน เพื่อยืนยันการจ้างงานกลุ่มพนักงาน/ลูกจ้างที่อยู่ในข่ายจะเลิกจ้างที่ผ่านการอบรมต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 1 ปี

4.3) สถานประกอบการจะต้องส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมในโครงการตามหลักสูตรที่กำหนด และแจ้งรายละเอียดของหลักสูตรที่จะจัดฝึกอบรมพนักงานในสถานประกอบการ (On the Job Training)

4.4) สถานประกอบการต้องทำความเข้าใจ และได้รับความยินยอมในการเข้าร่วมโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) จากลูกจ้าง

4.5) สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จะพิจารณาข้อมูลเบื้องต้นและให้การรับรองบริษัทฯ ที่แจ้งยืนยัน ข้อมูลตามข้อเท็จจริง

แนวทางและเป้าหมายการดำเนินงาน

จากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจทำให้เกิดการว่างงานเพื่อบรรเทาปัญหาการว่างงาน รัฐบาลจึงได้กำหนดมาตรการเร่งด่วนเพื่อเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานให้มีความสามารถและทักษะทางวิชาชีพต่าง ๆ จนสามารถกลับไปสร้างงาน สร้างรายได้ สร้างประโยชน์ให้แก่ชุมชน และมีทางเลือกใหม่ ๆ ในการประกอบอาชีพ ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายผู้ว่างงาน และกลุ่มเสี่ยงที่จะถูกเลิกจ้างรวม 500,000 คน

โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) ได้กำหนดการดำเนินการซึ่งมีความครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายแรงงาน ทั้งกลุ่มผู้ว่างงานและถูกเลิกจ้างงาน และกลุ่มเสี่ยงที่อยู่ในข่ายจะถูกเลิกจ้าง ประกอบด้วย

1) กลุ่มผู้ว่างงานและถูกเลิกจ้างงาน

การเปิดหลักสูตรฝึกอบรมผ่านระบบเว็บไซต์ต้นกล้าอาชีพ ระหว่างเดือน เมษายน- มิถุนายน 2552 มีผู้ได้รับการคัดเลือกเข้ารับการฝึกอบรมรวม 113,069 คน

การจัดทำโครงการฝึกอบรมของหน่วยงานภาครัฐที่มีการจ้างงานรองรับ มีจำนวน 5 โครงการ ได้แก่

- 1) โครงการคืนครูให้นักเรียน โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จำนวน 15,000 คน
- 2) โครงการทำดีมีอาชีพ โดยกองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายใน จำนวน 25,000 คน
- 3) โครงการปรับปรุงฐานข้อมูลเกษตรกรรายครัวเรือน ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จำนวน 7,305 คน
- 4) โครงการอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานการจัดทำสำมะโนประชากรและเคหะ พ.ศ. 2553 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ จำนวน 1,250 คน

5) โครงการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 5 โครงการย่อย
จำนวน 4,954 คน ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย 58,509 คน

2) กลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในข่ายจะถูกเลิกจ้าง (กลุ่มเป้าหมายชะลอการเลิกจ้าง)

รัฐช่วยสถานประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถเพิ่ม
ประสิทธิภาพการผลิตได้เมื่อเศรษฐกิจฟื้นตัว ในช่วงเดือนเมษายน – มิถุนายน 2552
สถานประกอบการ ได้แจ้งความต้องการอบรมพนักงาน รวม 25,881 คน ได้รับงบประมาณสนับสนุน
จำนวน 205,413,810 บาท

ผลการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณ

ณ วันที่ 8 มิถุนายน 2552 มีการอนุมัติกรอบวงเงิน 1,831,319,220 บาท คิดเป็นร้อยละ
26.54 ของวงเงินงบประมาณที่ได้รับ

รายละเอียดเพิ่มเติมโครงการต้นกล้าอาชีพ

หลักสูตรต่างๆ ที่เปิดอยู่ในขณะนี้ มีทั้งสิ้น 888 หลักสูตร แบ่งเป็น 7 ประเภท คือ
(สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2552)

- 1) การเกษตรและแปรรูป จำนวน 118 หลักสูตร
- 2) ภาคการผลิต จำนวน 319 หลักสูตร แบ่งเป็น กลุ่มไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มเสื้อผ้า
กลุ่มเครื่องยนต์ กลุ่มศิลปประดิษฐ์ และอัญมณี
- 3) การบริการและการท่องเที่ยว จำนวน 298 หลักสูตร
- 4) การค้าและเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 12 หลักสูตร
- 5) คอมพิวเตอร์และธุรการ จำนวน 117 หลักสูตร

6) คมนาคมและการขนส่ง จำนวน 1 หลักสูตร

7) การก่อสร้าง จำนวน 23 หลักสูตร

ขณะเดียวกันรัฐบาลยังช่วยสถานประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อชะลอการเลิกจ้าง โดยในช่วงเดือนเมษายน-มิถุนายน 2552 มีผู้ประกอบการกิจการแสดงความต้องการในการอบรม พนักงาน รวม 25,881 คน ได้รับงบประมาณสนับสนุน จำนวน 205,413,810 บาท

หากกล่าวโดยสรุป การดำเนินงานของโครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) เพื่อช่วยให้ผู้ว่างงานมีโอกาสได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะวิชาชีพต่าง ๆ เพิ่มขึ้น สามารถนำความรู้กลับไปสร้างงาน สร้างรายได้ให้กับตนเอง ครอบครัว และเป็นประโยชน์แก่ชุมชน

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้โครงการเพิ่มศักยภาพผู้ว่างงานเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน (โครงการต้นกล้าอาชีพ) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดฝึกอบรมหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย และยังเป็นศูนย์กลางของการประสานงาน เพื่อช่วยเหลือให้ความร่วมมือและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในทุกด้านระหว่างสมาชิกและระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ ทำหน้าที่เป็นผู้แทนของผู้อยู่ในวิชาชีพมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ และทำหน้าที่ในการพัฒนา จัดอบรม สัมมนา เพิ่มพูนความรู้ด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับมัคคุเทศก์ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพมากขึ้น และยังเป็นองค์กรที่เป็นเครือข่ายให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ดังนี้

1) งานด้านพัฒนา ร่วมจัดอบรม สัมมนา ทั้งในด้านภาษา และเพิ่มพูนความรู้ด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้กับมัคคุเทศก์ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอาชีพเพื่อให้มีคุณภาพและมาตรฐานด้านบริการที่ดี รวมทั้งการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว โดยร่วมประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งการเข้าร่วมฟื้นฟูและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่เสื่อมโทรมร่วมกับภาครัฐและเอกชน

2) งานด้านการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ เป็นองค์กรที่เป็นเครือข่ายให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และสำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์งานด้านตลาดต่าง ๆ ผ่านมีดคุเทศก์ทั่วไป รวมทั้งร่วมประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์และวารสารของสมาคม รวมทั้งเป็นทูตวัฒนธรรมและทูตการค้าระหว่างประเทศ ในการชักชวนให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสวัฒนธรรม ประเพณี และสินค้าของประเทศอย่างเป็นทางการ รูปธรรม ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ และสนใจในสิ่งดี ๆ ของเมืองไทย และร่วมออกงานส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยส่งมีดคุเทศก์เฉพาะภาษาที่จะไป ณ ประเทศที่ใช้ภาษานั้นให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) หรือกระทรวงต่าง ๆ อาทิ กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เป็นต้น ที่มีคณะเดินทางเพื่อไปส่งเสริมการตลาดและเจรจาการค้าและการท่องเที่ยว เพื่อเป็นล่าม ประสานงาน และนำเสนอประเทศไทยงาน Roadshow ต่าง ๆ ทั้งภายในและต่างประเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวไทย

3) งานด้านการแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยว ช่วยเหลือภาครัฐและเอกชนในการร่วมมือแก้ไขปัญหา อาทิ การเข้าร่วมคณะทำงานปราบปรามและป้องกันการทำธุรกิจท่องเที่ยวที่ไม่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์การท่องเที่ยวไทยในทางลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำทัวร์ศูนย์เหรียญ การหลอกลวงนักท่องเที่ยว เป็นต้น รวมทั้ง การร่วมแก้ไขปัญหาเมื่อมีวิกฤติจากภัยธรรมชาติ เช่น สึนามิ ที่มีมีดคุเทศก์ได้นำมีดคุเทศก์ภาษาต่าง ๆ ไปให้บริการนักท่องเที่ยวที่ประสบปัญหาพร้อม ทั้งล่ามในเหตุการณ์วิกฤติทางการเมือง อันเนื่องจากการปิดสนามบินนานาชาติดอนเมือง และสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ ที่ได้ส่งมีดคุเทศก์อาสาสมัครภาษาต่าง ๆ ไปช่วยประสานงานกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ในการอำนวยความสะดวกและสื่อภาษาต่างประเทศให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่ตกค้างไม่สามารถบินกลับประเทศได้

4) งานด้านความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ การรับเป็นวิทยากร และเข้าร่วมในการประชุม สัมมนา และบรรยายด้านวิชาการให้กับสถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง และร่วมกับสมาคมองค์กรต่าง ๆ ในการจัดทำโครงการ รวมทั้งการเข้าร่วมในคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงานต่าง ๆ ของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยโดยตรงและโดยอ้อม

5) การเข้าเป็นสมาชิกสหพันธ์มัคคุเทศก์โลก (World Federaton of Tourist Guide Associations-WFTGA) และสมาชิกสมาคมมัคคุเทศก์อาเซียน (South East Asia Tourist Guides' Association-SEATGA) เพื่อเป็นผู้แทนมัคคุเทศก์ของประเทศในการเข้าไปร่วมเป็นสมาชิก นอกจากจะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการร่วมสัมมนา อบรมความรู้ ทักษะ เพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการทำงานของมัคคุเทศก์ระดับสากลในด้านต่าง ๆ แล้วยังได้ได้รับความร่วมมือในอีกหลายมิติ ทั้งระดับภูมิภาคและนานาชาติ อีกทั้งยังเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประเทศไทย รวมถึง การที่จะเสนอแนะให้มีการจัดการประชุมมัคคุเทศก์โลก (Biennial International Convention of WFTGA) ที่ประเทศไทยในอนาคต ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวของไทย ให้แพร่หลายทั่วโลกยิ่ง ๆ ขึ้น

6) การร่วมจัดตั้งสมาพันธ์สมาคมเครือข่ายท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (Federation of Thailand Tourism Network Associations) ประกอบด้วยสมาชิกก่อตั้ง 7 องค์กร (สมาคมมัคคุเทศก์ อาชีพแห่งประเทศไทย, 2552) ได้แก่

- (1) สมาคมผู้ประกอบการนำเที่ยวไทย
- (2) สมาคมส่งเสริมธุรกิจท่องเที่ยวไทย
- (3) สมาคมไทยธุรกิจท่องเที่ยวระหว่างประเทศ
- (4) สมาคมเรือไทย
- (5) สมาคมรถโดยสารไม่ประจำทาง
- (6) สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย
- (7) ศูนย์ประสานงานสื่อมวลชนท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเป็นเอกภาพในภาคเอกชน และประสานความร่วมมือ กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยให้ได้มาตรฐาน อย่างมีคุณภาพในบริการและความปลอดภัย โดยทำให้เกิดเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงการทำงาน

ในลักษณะการรวมกลุ่มสมาคม ชมรม ด้านอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมด้านการพัฒนาบุคลากร การตลาด และการบริการท่องเที่ยวร่วมกัน เพื่อเพิ่มศักยภาพความเข้มแข็งต่อกลุ่มสมาคม ชมรม ที่เป็นพันธมิตร และยกระดับผู้ประกอบการวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการที่จะแข่งขันกับผู้ประกอบการต่างชาติ ทั้งตลาดภายในและต่างประเทศ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ด้วยการดูแลอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรมและความเป็นไทย รวมทั้งการร่วมสร้างภูมิคุ้มกันด้วยปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ตั้งแต่มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในสมัย ๆ หนึ่ง นายกรัฐมนตรีจอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ พ.ศ.2503 เป็นต้นมา อาชีพที่เจริญเติบโตควบคู่กันมากับการท่องเที่ยวไทยคือ มัคคุเทศก์ จนในปี พ.ศ.2518 จึงเห็นว่าน่าจะรวมผู้ที่ประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ให้เป็นปึกแผ่น โดยดำริให้จัดตั้งเป็นสมาคมขึ้น ดังนั้น จึงได้มีการจัดมัคคุเทศก์รุ่นเก่า ๆ สมัยนั้นหลายคน ซึ่งสถานที่แห่งแรกที่มีการประชุมกันอย่างเป็นทางการคือ ร้านจิตร โภชนา เพื่อร่วมปรึกษาเกี่ยวกับการร่างหลักการและข้อบังคับในการก่อตั้งสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพขึ้นมา มีสมาชิกประมาณ 50 คน หลังจากนั้นก็ได้มีการเตรียมการจัดตั้งสมาคมขึ้น ด้วยวัตถุประสงค์เบื้องต้นในการที่จะรักษาผลประโยชน์ให้แก่สมาชิก ต่อมาจึงได้นำร่างข้อบังคับ ไปยื่นขอจดทะเบียนต่อสันติบาล กรมตำรวจ และกองวัฒนธรรม กรมการศาสนา กระทรวงศึกษาธิการ จึงได้เป็น สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ ที่ถูกต้องตามกฎหมายทุกประการ เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2518 การเลือกตั้งคณะกรรมการบริหารของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพในครั้งแรกนั้นจัดขึ้นที่โรงแรมรอยแยล รัตน โกสินทร์ มีสมาชิกเข้าร่วมประชุม 132 คน โดยผลการเลือกตั้งคณะกรรมการชุดแรกนี้ มีนายเถลิงศักดิ์ สุวรรณทัต เป็นนายกสมาคมคนแรก และมีการเปลี่ยนชื่อจาก สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพ เป็น สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ได้มีการก่อตั้งและจดทะเบียนสมาคมโดยใช้ชื่อ สมาคมมัคคุเทศก์มาเป็นเวลา 34 ปี ได้มีความพยายามขอเปลี่ยนแปลงชื่อเพิ่มเติมคำว่า แห่งประเทศไทย เป็น สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย มาโดยตลอด แต่ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จด้วยเหตุผลบางประการของทางราชการ รวมทั้งในสมัยของ นายวิโรจน์ ลิตประเสริฐนันท์ ตั้งแต่ที่เริ่มเข้ารับตำแหน่งในปี 2547 ในที่สุดก็ได้ยื่นขอจดทะเบียนเพิ่มเติมได้สำเร็จ โดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้รับจดทะเบียนเป็นที่เรียบร้อยเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2551

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพ

ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยได้จัดฝึกอบรมให้กับมัคคุเทศก์ได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ สามารถทำหน้าที่ทูตวัฒนธรรมให้กับการท่องเที่ยวของประเทศไทย เพื่อยกระดับคุณภาพของการให้บริการ สร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว อันจะนำไปสู่การพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ตามเจตนารมณ์ของผู้เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของไทยทุกภาคส่วน

หลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย

หลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย มุ่งเน้นให้มัคคุเทศก์มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศชาติ ศาสนา สถาบัน วัฒนธรรม ประเพณีเอกลักษณ์ความเป็นไทย และประวัติศาสตร์ ประกอบไปด้วยการให้ความหมายในประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 1) ประเทศไทย ประวัติศาสตร์ สถาบัน สังคม วัฒนธรรม ความหลากหลาย และความผสมกลมกลืนกันแห่งสยามประเทศ พร้อมนำเยี่ยมชมบ้าน ชมเมืองในย่านต่าง ๆ เช่น ลำไผ่ พายุหัด ชมวัดศรีสุทนต์ สภา ในย่านพายุหัด วัดราชบูรณะ เป็นต้น
- 2) ศาสนาในประเทศไทย ศาสนสถาน และศาสนศิลป์ พร้อมนำชมศาสนสถานในกรุงเทพมหานคร เช่น วัดแขก โบสถ์พราหมณ์ วัดเล่งเน่ยยี่ เป็นต้น
- 3) สถาปัตยกรรม จิตรกรรม และประติมากรรมไทย พร้อมนำชมศิลปะตามสถานที่ต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร
- 4) ศิลปะหัตถกรรมไทย งานช่างสิบหมู่ วิทยาลัย พร้อมนำชมราชรถในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ และพิพิธภัณฑ์เรือพระราชพิธี
- 5) วรรณคดี นาฏศิลป์ ดนตรีและผ้าไทย พร้อมนำชมแหล่งศึกษา แหล่งผลิต และจัดจำหน่าย
- 6) อัญมณีไทยและอาหารไทย พร้อมนำชมแหล่งศึกษา แหล่งผลิต และจัดจำหน่าย (สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย, 2552)

วิธีการฝึกอบรมหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย

การฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ความสามารถ และนำไปประกอบอาชีพได้จริง มีการแบ่งหัวข้อการจัดฝึกอบรมไว้ดังนี้

- 1) การบรรยายในชั้นเรียน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ หลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยทั้งหมดอย่างลึกซึ้ง มีการซักถาม เมื่อไม่เข้าใจ และยกตัวอย่าง ประกอบ
- 2) การฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสาร และการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง
- 3) การฝึกปฏิบัติภาคสนาม เช่น การพารชมสถานที่ท่องเที่ยว พิพิธภัณฑ์ วิทยาลัย ชุมชน ตามเส้นทางที่ได้ระบุไว้ในหัวข้อที่ฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้สัมผัสกับสถานที่จริง ในการนำนักท่องเที่ยวไปท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ และสามารถอธิบายความหมาย และความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

โครงการต้นกล้าอาชีพสำหรับมัคคุเทศก์ รุ่นที่ 1 หลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ได้จัดอบรมระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2552 และโครงการต้นกล้าอาชีพสำหรับมัคคุเทศก์ รุ่นที่ 2 หลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ได้จัดอบรมระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2552 มีหัวข้อ การบรรยาย ดังนี้

- 1) วิเคราะห์กฎหมาย “พ.ร.บ. ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2551”
- 2) ปัญหาและแนวทางแก้ไขอาชญากรรมข้ามชาติรูปแบบต่าง ๆ
- 3) ศาสนาต่าง ๆ ในประเทศไทย
- 4) สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม

- 5) ศิลปหัตถกรรมไทย
- 6) วิจิตรศิลป์ ช่างสิบหมู่
- 7) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต อีเมล
- 8) วิธีปฏิบัติงานของมัคคุเทศก์ ผู้เข้าร่วม โครงการและอื่น ๆ อีกมาก
(สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย, 2552)

จากหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เป็นการมุ่งเน้นให้มัคคุเทศก์ได้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศชาติ ศาสนา สถาบัน วัฒนธรรม ประเพณี ความเป็นไทย สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม ศิลปหัตถกรรม ดนตรี นาฏศิลป์ ฟ้าไทย อัญมณี และอาหารไทย เพื่อนำความรู้ไปต่อยอดความรู้เดิม สามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยที่น่าสนใจของผู้วิจัยท่านอื่น ๆ ดังนี้

อุไร มุกประดับทอง (2544) การศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการอบรมที่มีต่อหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ของสถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการอบรมที่มีต่อหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ของสถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว (สรท.) และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สำเร็จการอบรม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ และรุ่นที่เข้ารับการอบรม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้สำเร็จการอบรมหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป รวม 4 รุ่น จำนวนทั้งสิ้น 146 คน และใช้แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งการใช้คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เป็นสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้สำเร็จการอบรม มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ของสถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้สำเร็จการอบรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ใน

การประกอบอาชีพมัคคุเทศก์ ที่มีต่อหลักสูตรมัคคุเทศก์ทั่วไป ของสถาบันฝึกอบรมวิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับรุ่น ที่มีมัคคุเทศก์เข้ารับการอบรม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P < .05$

สุภา สุวานิช (2544) ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมหลักสูตร การเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษที่ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตรการเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บ ค่าผ่านทางพิเศษ จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test F-test และทดสอบรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Method) ผลการวิจัย พบว่า 1) สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.6 อายุมากกว่า 30 ปี ร้อยละ 50.5 ประสบการณ์ในการเก็บค่าผ่านทาง 5 – 10 ปี ร้อยละ 55.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 37.1 2) ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดย เห็นด้วยมากอันดับแรกด้านสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม รองลงมาด้านความเหมาะสม ของวิทยากร ด้านความเหมาะสมของหลักสูตรเป็นอันดับที่ 2 และ 3 และเห็นด้วยปานกลาง ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมเป็นอันดับสุดท้าย 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เจ้าหน้าที่ ที่มีเพศต่างกัน และระดับ การศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 .05 ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีอายุ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ศุภากาญจน์ เลิศหัตถิรัตน์ (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์ภาคเหนือต่อการอบรม เพิ่มพูนความรู้ สำหรับมัคคุเทศก์ หลักสูตรที่ 1 การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์ภาคเหนือต่อเหตุผลในการประกาศใช้กฎกระทรวงฉบับที่ 10 (พ.ศ.2543) ออกตามความในพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 รวมถึงเรื่อง ที่เกี่ยวข้อง 2) เพื่อศึกษาหาความต้องการของมัคคุเทศก์ภาคเหนือในการอบรมเพิ่มพูนความรู้ สำหรับมัคคุเทศก์ 3) เพื่อศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์ภาคเหนือต่อการอบรมเพิ่มพูนความรู้ สำหรับมัคคุเทศก์ หลักสูตรที่ 1 ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามจากมัคคุเทศก์ที่ได้รับใบอนุญาตจาก

สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์จังหวัดภาคเหนือ และผ่านการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้สำหรับมัคคุเทศก์ หลักสูตรที่ 1 จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2544 จำนวน 277 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา มาวิเคราะห์ข้อมูลและการวิเคราะห์เนื้อหา มาอภิปรายผลร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลจากการศึกษา พบดังนี้ มัคคุเทศก์ภาคเหนือส่วนใหญ่ของประเทศยังขาดมาตรฐานในระดับที่จะแข่งขันกับชาติอื่นได้ จึงไม่ควรเปิดเสรีอาชีพ อาชีพมัคคุเทศก์ในขณะนี้ ดังนั้นมัคคุเทศก์จึงเห็นด้วยกับการที่ต้องอบรมความรู้เพิ่มเติมก่อนต่ออายุใบอนุญาตเป็นมัคคุเทศก์ ส่วนเรื่องแนวคิดการใช้การทดสอบวัดความรู้มัคคุเทศก์ ก่อนต่ออายุใบอนุญาตนั้น มัคคุเทศก์ภาคเหนือมีความเห็นระดับปานกลางกับการไม่ผ่านเกณฑ์การทดสอบแล้วต้องอบรม ด้านความต้องการในการอบรมเพิ่มพูนความรู้สำหรับมัคคุเทศก์ พบว่ามัคคุเทศก์ภาคเหนือเห็นความจำเป็น ในการเข้ารับการอบรม แต่เห็นด้วยระดับปานกลางในการใช้กฎหมายมาบังคับให้มัคคุเทศก์เข้ารับการอบรม สำหรับระยะเวลาในการอบรมนั้น มัคคุเทศก์ภาคเหนือต้องการอบรมในระยะเวลาสั้น 1-3 วัน ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน ส่วนหัวข้อวิชาในการอบรม พบว่า มัคคุเทศก์ภาคเหนือต้องการอบรมมากที่สุดคือ วิชาประวัติศาสตร์ไทยที่ได้รับการชำระใหม่ล่าสุด ผลการศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์ภาคเหนือต่อการอบรมเพิ่มพูนความรู้สำหรับมัคคุเทศก์ หลักสูตรที่ 1 ในภาพรวม พบว่า มัคคุเทศก์ภาคเหนือมีความพึงพอใจต่อการอบรมในระดับปานกลาง และมีความเห็นว่าการนำความรู้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางด้วยเช่นกัน จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะว่า สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ควรมีบทลงโทษที่ชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมาย นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์และสถาบันการศึกษาในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการหาแนวทางในการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานมัคคุเทศก์ สำหรับการอบรมเพิ่มพูนความรู้สำหรับมัคคุเทศก์ หลักสูตรที่ 1 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ควรนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรมไปพิจารณาในการพัฒนาการฝึกอบรม ส่วนการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรมีการศึกษาวิเคราะห์หาความคิดเห็นในการฝึกอบรมจากมัคคุเทศก์และนักท่องเที่ยวประกอบการจัดทำหลักสูตรในครั้งต่อไปด้วย

พิระพงษ์ ดวงสนิท (2545) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์จังหวัดเชียงราย และ 2) เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติพึงประสงค์ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือประชากรที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติ

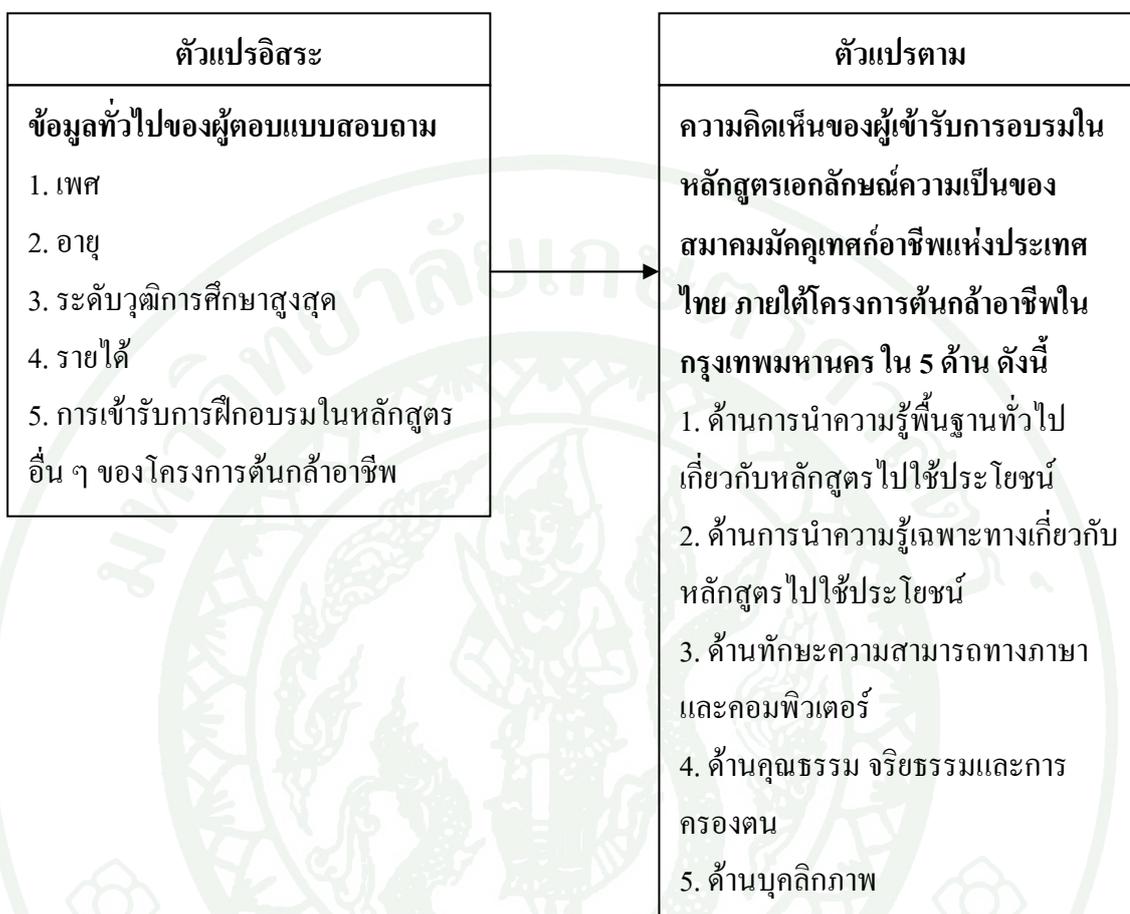
เชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และจากการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของ มัคคุเทศก์จังหวัดเชียงราย ในเรื่องของการรู้ที่อยู่ในระดับดี มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับ ทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดีไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ สำหรับในเรื่องความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะ ความสามารถในการด้านวิชาการ ด้านการนำเที่ยว และด้านการจัดการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะการตรงต่อเวลาและความซื่อสัตย์สุจริต ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน และด้าน มนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดีเช่นกัน โดยเฉพาะความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาทรห่วงใยผู้อื่น และมีน้ำใจ พร้อมจะ ให้ความช่วยเหลือ คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ที่นักท่องเที่ยวต่างชาติพึงประสงค์นั้น ส่วนใหญ่ มีความต้องการให้มัคคุเทศก์เป็นผู้มีความรู้ดี ทั้งความรู้เกี่ยวกับ โบราณสถาน โบราณวัตถุ สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติและประเพณี วัฒนธรรม สำหรับในเรื่องของการรู้ที่อยู่ในระดับ ดี โดยเฉพาะด้านการจัดการและด้านวิชาการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่ และ ความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและมีอารมณ์ขัน และด้าน มนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะมีความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาทรห่วงใยผู้อื่น สดชื่นร่าเริงแจ่มใส และมีน้ำใจพร้อมที่จะ ให้ความช่วยเหลือกับ ให้ความร่วมมือดีตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังจากได้รับการ บริการแล้ว มีสิ่งที่เกินความคาดหวังคือ ความสามารถด้านภาษา หน้าที่และความรับผิดชอบใน ด้านการแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา บุคลิกภาพด้านพละการกายดี วาจาสุภาพอ่อนหวาน ไพเราะ และการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีน้ำใจพร้อม ที่จะ ให้ความช่วยเหลือ และสิ่งที่น้อยกว่าความคาดหวังคือ บุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

ชยุตน์นันท์ อัสวธรรมานนท์ (2546) การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของ มัคคุเทศก์ในการเป็นทูตวัฒนธรรม โดยการศึกษาเรื่องที่สำคัญต่อไปนี้ 1) ระดับการรับรู้บทบาทของ มัคคุเทศก์ (Role Perception) ในฐานะทูตวัฒนธรรม 2) ระดับความรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ (Role Attitude) ในฐานะทูตวัฒนธรรม และ 3) ระดับการปฏิบัติบทบาทของมัคคุเทศก์ (Behavior Role-Play Perception) ในฐานะทูตวัฒนธรรม โดยทำการศึกษาเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรอนุญาตสีบรอนซ์เงิน (Silver-Bronze Cards) ซึ่งได้ จดทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 212 คน โดยใช้ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ

และใช้สถิติการแปรค่าข้อมูลวิเคราะห์เชิงพรรณนาพร้อมตารางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการศึกษาในรูปของการพรรณนาประกอบตารางและหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมุติฐาน โดยการใช้ทดสอบด้วยการหาค่าสถิติทีทดสอบ (t-test) เอฟเทสต์ (F- test) เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างของตัวแปรที่ได้กำหนดไว้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาค่าความน่าจะเป็น (p-value) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้วยวิธีของ Scheffe'ผลการวิจัย สรุปได้ว่า การทดสอบสมมุติฐานทั้ง 3 ข้อ ได้พบว่า มีกลุ่มเพศที่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้บทบาทและความพึงพอใจในบทบาทการเป็นทวิวัฒนธรรมแตกต่างกันและมีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทแตกต่างกัน โดยมีกลุ่มเพศหญิงมีระดับการปฏิบัติตนตามบทบาททวิวัฒนธรรมมากกว่าเพศชาย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความรู้ และมีการพัฒนาการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับผู้เข้ารับการอบรม โดยอาศัยกระบวนการสร้างความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมเป็นสำคัญ และมีการจัดกิจกรรมประกอบการอบรม เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ผ่อนคลาย ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และเกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับความรู้และประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ มีการเรียนรู้ตลอดเวลา กระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวอาจสอดคล้อง และเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดมาใช้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย และหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อแสดงความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามวิธีการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ มัคคุเทศก์ที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทยภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 รุ่น คือ รุ่นที่ 1 จำนวน 201 คน อบรมระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2552 และรุ่นที่ 2 จำนวน 93 คน อบรมระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2552 รวมทั้งสิ้น 294 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ และการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร หลักสูตรการฝึกอบรม ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ 2) ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ 3) ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์ 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน และ 5) ด้านบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องตามแนวคิดและทฤษฎีของ McClelland ที่กล่าวถึงสมรรถนะ

ดังนี้ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านความสามารถและทักษะความชำนาญ 3) ด้านทัศนคติ เจตคติ และความเชื่อ 4) ด้านบุคลิกภาพ และ 5) ด้านแรงจูงใจ โดยมีค่าระดับคะแนนตามเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2539: 99)

| | | |
|----------------------------|---|-------|
| ระดับความคิดเห็นมากที่สุด | 5 | คะแนน |
| ระดับความคิดเห็นมาก | 4 | คะแนน |
| ระดับความคิดเห็นปานกลาง | 3 | คะแนน |
| ระดับความคิดเห็นน้อย | 2 | คะแนน |
| ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรการจัดฝึกอบรม

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทย โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และตำรา ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นการฝึกอบรมหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทย แล้วนำมาสร้างแบบสอบถาม หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมแล้ว นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน ซึ่งแต่ละท่านมีความเชี่ยวชาญพิเศษ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านสาขาบริหารธุรกิจ 2) ด้านสาขาการจัดการหลักสูตรฝึกอบรม และ 3) ด้านสาขาการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อตรวจสอบว่าเครื่องมือที่ครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดได้ครบถ้วนถูกต้องหรือไม่ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว จึงนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง

3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเอกลักษณ์ ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 ของประชากร เพื่อตรวจสอบความ น่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จากผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมที่ภูเก็ต ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใกล้เคียงกับประชากร ในการวิจัยครั้งนี้

4) นำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าระดับความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบาร์ช (Cronbach, 1990) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นสูง จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2547)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เข้ารับการอบรม ในหลักสูตรเอกลักษณ์ ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการ ต้นกล้าอาชีพ ในกรุงเทพมหานคร

2) ผู้วิจัยประสานงานทางวาจาถึงนายกสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย และ บุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพ ในกรุงเทพมหานคร

3) ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยนำแบบสอบถามส่งให้กับผู้เข้ารับ การอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ ความเป็นไทยเพื่อตอบแบบสอบถามพร้อมรับคืนให้ครบ ด้วยตนเอง และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 294 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากแบบวัดทั้ง 5 ด้าน มาวิเคราะห์และแปลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (ซูตริ วงศ์รัตน์, 2541) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแบบให้เลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ และการเข้ารับการศึกษาอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการ ตันกล้าอาชีพ ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการศึกษาอบรมหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการตันกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ผู้วิจัยได้จัดระดับค่าคะแนนเฉลี่ย เพื่อใช้เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ในแต่ละรายการ ได้จัดช่วงคะแนนโดยวิธี ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

โดยกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

| | | | |
|-----------|-----------|---------|----------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.21-5.00 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41-4.20 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมาก |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61-3.40 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81-2.60 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อย |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00-1.80 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร โดยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำมาเขียนในลักษณะบรรยายความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยจากประชากร จำนวน 294 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับหลักสูตรการจัดฝึกอบรม

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากประชากรทั้งหมด 294 คน เก็บข้อมูลได้ครบทั้ง 294 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของประชากร ประกอบด้วย ข้อมูลเรื่องเพศ อายุ ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ และการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพ มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย
จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|--------------|
| หญิง | 152 | 51.7 |
| ชาย | 142 | 48.3 |
| รวม | 294 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร จำนวน 294 คน เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเพศชายจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย
จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------------|
| 21 ปี-30 ปี | 46 | 15.7 |
| 31-40 ปี | 108 | 36.7 |
| 41 ปีขึ้นไป | 140 | 47.6 |
| รวม | 294 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมา อายุ 31-40 ปีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 และอายุ 21-30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย
จำแนกตามระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด

| ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | 24 | 8.2 |
| ปริญญาตรี | 266 | 90.5 |
| ปริญญาโท | 4 | 1.3 |
| รวม | 294 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร มีระดับวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 90.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย
จำแนกตามรายได้

| รายได้ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------------|
| 10001-20000 บาท | 48 | 16.3 |
| 20001-30000 บาท | 127 | 43.2 |
| มากกว่า 30000 บาท | 119 | 40.5 |
| รวม | 294 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร มีรายได้ต่อเดือนมากที่สุดคือ 20001-30000 บาท จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และรายได้ต่อเดือน 10001-20000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย
จำแนกตามการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพ

| การฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เคย | 10 | 3.4 |
| ไม่เคย | 284 | 96.6 |
| รวม | 294 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพ จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และเคยฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ 2) ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ 3) ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์ 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน และ 5) ด้านบุคลิกภาพ ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ในภาพรวม 5 ด้าน

(N=294)

| รายด้าน | μ | σ | ระดับ |
|--|-------------|-------------|------------|
| 1. ด้านบุคลิกภาพ | 4.20 | 0.65 | มาก |
| 2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน | 4.13 | 0.74 | มาก |
| 3. ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ | 4.06 | 0.70 | มาก |
| 4. ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ | 4.03 | 0.71 | มาก |
| 5. ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์ | 4.03 | 0.71 | มาก |
| รวม | 4.09 | 0.70 | มาก |

จากตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ในภาพรวม 5 ด้าน มีความคิดเห็นระดับมาก ($\mu=4.09$, $\sigma=0.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.20$, $\sigma=0.65$) 2) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตนอยู่ในระดับมาก ($\mu=4.13$, $\sigma=0.74$) 3) ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\mu=4.06$, $\sigma=0.70$) 4) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$) และ 5) ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$)

ตารางที่ 7 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ
ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์

(N=294)

| ด้านการนำความรู้ พื้นฐานทั่วไป เกี่ยวกับหลักสูตร ไปใช้ประโยชน์ | มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | มาก จำนวน (ร้อยละ) | ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ) | น้อย จำนวน (ร้อยละ) | น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ) | μ | σ | ระดับ |
|---|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------|----------|-----------|
| 1. สามารถนำ ความรู้ในการ ฝึกอบรมไปปรับใช้ ในการปฏิบัติงาน ได้ | 131 (44.6) | 99 (33.7) | 63 (21.4) | 1 (0.3) | - | 4.22 | 0.79 | มากที่สุด |
| 2. สามารถนำ ความรู้ไปเพิ่มพูน ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น | 103 (35.0) | 122 (41.5) | 67 (22.8) | 2 (0.7) | - | 4.11 | 0.77 | มาก |
| 3. สามารถนำ ความรู้ไปแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ได้ อย่างถูกต้อง รวดเร็วและ เหมาะสม | 102 (34.7) | 111 (37.8) | 72 (24.5) | 9 (3.1) | - | 4.04 | 0.84 | มาก |
| 4. สามารถ บริหารงานให้ เป็นไปตามระบบ และขั้นตอน | 63 (21.4) | 113 (38.4) | 108 (36.7) | 8 (2.7) | 2 (0.7) | 3.77 | 0.83 | มาก |
| | รวม | | | | | 4.03 | 0.71 | มาก |

จากตารางที่ 7 ระดับของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทย
ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร
พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ได้มาก
($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถนำความรู้ในการ
ฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ($\mu=4.22$, $\sigma=0.79$) รองลงมาคือ สามารถนำความรู้ไปเพิ่มพูน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ($\mu=4.11$, $\sigma=0.77$) และสามารถนำความรู้ไปแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสม ($\mu=4.04$, $\sigma=0.84$) และสุดท้ายสามารถบริหารงานให้เป็นไปตามระบบและขั้นตอน ($\mu=3.77$, $\sigma=0.83$)

ตารางที่ 8 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ
ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์

(N=294)

| ด้านการนำความรู้ เฉพาะทางเกี่ยวกับ หลักสูตรไปใช้ ประโยชน์ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | μ | σ | ระดับ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|----------|-----------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 1. สามารถนำชม แหล่งท่องเที่ยว ต่างๆ ได้อย่าง ถูกต้องและชัดเจน ในแต่ละสถานที่ | 147 (50.0) | 98 (33.3) | 46 (15.6) | 3 (1.0) | - | 4.32 | 0.77 | มากที่สุด |
| 2. อธิบายลักษณะ สำคัญของแหล่ง ท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน | 135 (45.6) | 115 (39.1) | 42 (14.3) | 3 (1.0) | - | 4.29 | 0.75 | มากที่สุด |
| 3. อธิบายลักษณะ สำคัญและบทบาท ของพุทธศาสนาใน สังคมไทยได้อย่าง ถูกต้องและชัดเจน | 113 (38.4) | 114 (38.8) | 62 (21.1) | 5 (1.7) | - | 4.14 | 0.80 | มาก |
| 4. อธิบายจุดเด่น และส่วนประกอบ สำคัญต่าง ๆ ของ อาหารไทยได้อย่าง ถูกต้องและชัดเจน | 104 (35.4) | 111 (37.8) | 67 (22.8) | 11 (3.7) | 1 (0.3) | 4.04 | 0.87 | มาก |

ตารางที่ 8 (ต่อ)

| ด้านการนำความรู้ เฉพาะทางเกี่ยวกับ หลักสูตรไปใช้ ประโยชน์ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | μ | σ | ระดับ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|----------|-------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 5. อธิบาย ความหมายและ คุณค่าของงานด้าน ศิลปะหัตถกรรมไทย งานจิตรศิลป์ สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน | 73 (24.8) | 114 (38.8) | 87 (29.6) | 16 (5.4) | 4 (1.4) | 3.80 | 0.92 | มาก |
| 6. อธิบายลักษณะ สำคัญทางด้าน วรรณคดี คนตรี นาฏศิลป์ของไทย ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน | 69 (23.5) | 117 (39.8) | 87 (29.6) | 18 (6.1) | 3 (1.0) | 3.79 | 0.91 | มาก |
| | | | รวม | | | 4.06 | 0.70 | มาก |

จากตารางที่ 8 ระดับของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ ในภาพรวมระดับมาก ($\mu=4.06$, $\sigma=0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สามารถนำชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจนในแต่ละสถานที่ ($\mu=4.32$, $\sigma=0.77$) รองลงมาคือ อธิบายลักษณะสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\mu=4.29$, $\sigma=0.74$) และอธิบายลักษณะสำคัญและบทบาทของพุทธศาสนาในสังคมไทยได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\mu=4.14$, $\sigma=0.80$) และอธิบายจุดเด่น และส่วนประกอบสำคัญต่าง ๆ ของอาหารไทยได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\mu=4.04$, $\sigma=0.87$) และอธิบายความหมายและคุณค่าของงานด้านศิลปะหัตถกรรมไทย

งานวิจิตรศิลป์ สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\mu=3.80$, $\sigma=0.92$) และสุดท้าย อธิบายลักษณะสำคัญทางด้านวรรณคดี คนตรี นาฏศิลป์ของไทย ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\mu=3.79$, $\sigma=0.90$)

ตารางที่ 9 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ
ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์

(N=294)

| ด้านทักษะ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | μ | σ | ระดับ |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|----------|-----------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 1. ใช้ภาษาอังกฤษ ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนในการ ปฏิบัติงาน | 129 (43.9) | 106 (36.1) | 54 (18.4) | 5 (1.7) | - | 4.22 | 0.80 | มากที่สุด |
| 2. ใช้ภาษาไทย ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน ในการปฏิบัติงาน | 104 (35.4) | 113 (38.4) | 72 (24.5) | 4 (1.4) | 1 (0.3) | 4.07 | 0.83 | มาก |
| 3. ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และ อีเมล ได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว | 64 (21.8) | 84 (28.6) | 96 (32.7) | 42 (14.3) | 8 (2.7) | 3.52 | 1.07 | มาก |
| รวม | | | | | | 4.03 | 0.71 | มาก |

จากตารางที่ 9 ระดับของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกอักษรศาสตร์ความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมสามารถใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาไทย และคอมพิวเตอร์ในภาพรวมระดับมาก ($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนในการปฏิบัติงาน ($\mu=4.22$, $\sigma=0.80$) รองลงมาคือ ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนในการปฏิบัติงาน ($\mu=4.07$, $\sigma=0.82$) และสุดท้าย ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอีเมล ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ($\mu=3.52$, $\sigma=1.06$)

ตารางที่ 10 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ
ด้านคุณธรรม จริยธรรมและการครองตน

(N=294)

| ด้านคุณธรรม | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | μ | σ | ระดับ | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|----------|---------------|-----|
| จริยธรรม และการ ครองตน | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | | |
| 1. มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน | 127 (43.2) | 118 (40.1) | 45 (15.3) | 4 (1.4) | - | 4.25 | 0.76 | มาก ที่สุด | |
| 2. มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการ ปฏิบัติงาน | 113 (45.2) | 95 (32.3) | 56 (19.0) | 10 (3.4) | - | 4.19 | 0.86 | มาก | |
| 3. ให้ความสำคัญ กับนักท่องเที่ยว ทุกคนอย่าง เท่าเทียมกัน | 113 (38.4) | 119 (40.5) | 57 (19.4) | 5 (1.7) | - | 4.16 | 0.79 | มาก | |
| 4. สามารถครองตน ให้มีคุณธรรม จริยธรรม ในการปฏิบัติงาน | 102 (34.7) | 122 (41.5) | 62 (21.1) | 8 (2.7) | - | 4.08 | 0.81 | มาก | |
| 5. มีความยุติธรรม มีเหตุมีผล และ เคารพในสิทธิ และหน้าที่ของผู้อื่น | 108 (36.7) | 111 (37.8) | 64 (21.8) | 11 (3.7) | - | 4.07 | 0.86 | มาก | |
| 6. มีความเสียสละ และเห็นประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่า ประโยชน์ส่วนตัว | 104 (35.4) | 113 (38.4) | 67 (22.8) | 10 (3.4) | - | 4.06 | 0.85 | มาก | |
| | | | | | | รวม | 4.13 | 0.74 | มาก |

จากตารางที่ 10 ระดับของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกกษัตริย์ความเป็นไทย
ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร
พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีคุณธรรม จริยธรรม และการครองตนในระดับมาก ($\mu=4.13$, $\sigma=0.74$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

($\mu=4.25$, $\sigma=0.76$) รองลงมาคือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน ($\mu=4.19$, $\sigma=0.86$) และให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ($\mu=4.16$, $\sigma=0.79$) และสามารถรองตนให้มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ($\mu=4.08$, $\sigma=0.81$) และมีความยุติธรรม มีเหตุมีผล และเคารพในสิทธิและหน้าที่ของผู้อื่น ($\mu=4.07$, $\sigma=0.85$) และสุดท้าย มีความเสียสละ และเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ($\mu=4.06$, $\sigma=0.84$)

ตารางที่ 11 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อด้านบุคลิกภาพ

(N=294)

| ด้านบุคลิกภาพ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | μ | σ | ระดับ |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|----------|-----------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | |
| 1. มีวินัย และตรงต่อเวลา | 145 (49.3) | 111 (37.8) | 36 (12.2) | 2 (0.7) | - | 4.36 | 0.71 | มากที่สุด |
| 2. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสมกับกาลเทศะ | 144 (49.0) | 107 (36.4) | 41 (13.9) | 2 (0.7) | - | 4.34 | 0.74 | มากที่สุด |
| 3. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน | 144 (49.0) | 108 (36.7) | 38 (12.9) | 4 (1.4) | - | 4.33 | 0.75 | มากที่สุด |
| 4. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี | 135 (45.9) | 110 (37.4) | 45 (15.3) | 4 (1.4) | - | 4.28 | 0.77 | มากที่สุด |
| 5. มีความร่าเริงแจ่มใส และเป็นมิตรกับบุคคลรอบข้าง | 124 (42.2) | 123 (41.8) | 42 (14.3) | 5 (1.7) | - | 4.24 | 0.76 | มากที่สุด |
| 6. มีกิริยามารยาท และการพูดจาที่เหมาะสม | 116 (39.5) | 119 (40.5) | 58 (19.7) | 1 (0.3) | - | 4.19 | 0.76 | มาก |

ตารางที่ 11 (ต่อ)

| ด้านบุคลิกภาพ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | μ | σ | ระดับ | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------|----------|-------|-----|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | | | |
| 7. มีความอดทนต่อ อุปสรรคที่เกิดขึ้น ในขณะที่ ปฏิบัติงาน | 118 (40.1) | 118 (40.1) | 49 (16.7) | 9 (3.1) | - | 4.17 | 0.81 | มาก | |
| 8. มีความเชื่อมั่น ในตนเอง และ กล้าแสดงออก | 107 (36.4) | 125 (42.5) | 49 (16.7) | 11 (3.7) | 2 (0.7) | 4.10 | 0.86 | มาก | |
| 9. มีความรอบรู้ และสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและ เหมาะสมกับ สถานการณ์ | 96 (32.7) | 125 (44.9) | 53 (18.0) | 12 (4.1) | 1 (0.3) | 4.05 | 0.84 | มาก | |
| 10. มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์และ มีวิสัยทัศน์ ที่กว้างไกล | 82 (27.9) | 145 (49.3) | 49 (16.7) | 18 (6.1) | - | 3.99 | 0.83 | มาก | |
| | | | | | | รวม | 4.20 | 0.65 | มาก |

จากตารางที่ 11 ระดับของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกสิทธิ์ความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร พบว่า มีบุคลิกภาพในภาพรวมมาก ($\mu=4.20$, $\sigma=0.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีวินัย และตรงต่อเวลา ($\mu=4.36$, $\sigma=0.71$) รองลงมาคือ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสมกับกาลเทศะ ($\mu=4.34$, $\sigma=0.73$) และมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\mu=4.33$, $\sigma=0.75$) และมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี ($\mu=4.28$, $\sigma=0.76$) และมีความร่าเริง แจ่มใส และเป็นมิตรกับบุคคลรอบข้าง ($\mu=4.24$, $\sigma=0.75$) และมีกิริยามารยาท และการพูดจาที่เหมาะสม ($\mu=4.19$, $\sigma=0.75$) และมีความอดทนต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน ($\mu=4.17$, $\sigma=0.81$)

และมีความเชื่อมั่นในตนเอง และกล้าแสดงออก ($\mu=4.10$, $\sigma=0.85$) และมีความรอบรู้ และสามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ ($\mu=4.05$, $\sigma=0.84$) และสุดท้าย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ($\mu=3.99$, $\sigma=0.83$)

สรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์ อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ในแต่ละด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวมมากที่สุด คือ ($\mu=4.20$, $\sigma=0.65$) รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน ($\mu=4.13$, $\sigma=0.74$) และด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ ประโยชน์ ($\mu=4.06$, $\sigma=0.70$) และสุดท้ายด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ ประโยชน์ ($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและ คอมพิวเตอร์ ($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย

สำหรับข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย มีดังนี้คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคิดว่าเห็นด้วยกับหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมเพราะได้รับความรู้เพิ่มเติมจากความรู้ เดิมอยู่แล้ว สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง แต่ต้องการให้มีการเปิดหลักสูตรฝึกอบรมให้มากยิ่งขึ้น และมีความหลากหลาย และอีก 3 คน ให้ความเห็นว่า หลังจากรับการฝึกอบรมแล้วให้นำความรู้ไป ต่อยอดกับความรู้เดิม ศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาเพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และมี อีก 2 คน เห็นว่า เมื่อฝึกอบรมแล้วให้นำความรู้กลับมาทบทวนและค้นหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ ตลอดเวลา เพื่อให้เข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถนำมาใช้เป็นรูปแบบ ในการนำเที่ยวในแต่ละครั้งอย่างไรและในลักษณะใด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว มากที่สุด ซึ่งกล่าวโดยสรุปว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เห็นว่าหลักสูตรนี้มีความเหมาะสม แต่มีบางส่วนต้องการให้ปรับปรุงเพิ่มเนื้อหาในการสอนให้มากขึ้น เพราะเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ แก่มัคคุเทศก์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการวิจารณ์ผลดังนี้

1) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ ในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก ($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$) อาจมีสาเหตุมาจาก ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความรู้เดิมอยู่แล้ว สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ในการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเกิดจาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานได้จริง และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดกับความรู้เดิม เพื่อให้ตอบคำถามแก่นักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากนักท่องเที่ยวแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ต่างชาติ ต่างภาษา ดังนั้นมัคคุเทศก์จะต้องมีความรอบรู้ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับศุภากาญจน์ เลิศหัสดีรัตน์ (2545) ที่กล่าวว่า หลักสูตรที่เปิดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้สำหรับมัคคุเทศก์ มีการจัดหลักสูตรที่ดี ครบถ้วน และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริง

2) ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ ในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก ($\mu=4.06$, $\sigma=0.70$) อาจมีสาเหตุมาจาก ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว อาทิ มีความรู้ด้านสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ด้านดนตรี นาฏศิลป์ และด้านอาหารไทย มีการนำความรู้ใหม่มาต่อยอดความรู้เดิม เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง และมีความเข้าใจที่ชัดเจนในแต่ละสถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจมีสาเหตุมาจาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ด้านการนำชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นอย่างดี และสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปปรับใช้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภาณูจน์ เลิศหัตถ์รัตน์ (2545) มีความเห็นว่าการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้เดิมเพื่อให้เป็นประโยชน์แก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ควรเปิดโอกาสให้มัคคุเทศก์และสถาบันการศึกษาในท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการหาแนวทางในการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานมัคคุเทศก์เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อไป

3) ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก ($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$) อาจเนื่องมาจาก ผู้เข้ารับการอบรมต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ อธิบายแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้นักท่องเที่ยวเข้าใจ สามารถใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องในการสืบค้นข้อมูลใหม่ ๆ ที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ผ่านการใช้อินเทอร์เน็ต เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมสามารถใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีแนวโน้มมาจาก นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นชาวต่างชาติ ดังนั้นมัคคุเทศก์จะต้องสื่อสารกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนำชมสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวัด หรือแหล่งโบราณสถานต่าง ๆ สามารถอธิบายในแต่ละแหล่งการท่องเที่ยวให้เข้าใจได้อย่างถูกต้อง และเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวต่างชาตินกลับมาเที่ยวเมืองไทยอีกครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระพงษ์ ดวงสนิท (2545) มีความเห็นว่ ความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมา และความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว หลังจากได้รับการบริการแล้ว สิ่งที่เกิดความคาดหวังคือ ความสามารถด้านภาษาของมัคคุเทศก์ และหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านการแนะนำในสิ่งที่ดีต่อนักท่องเที่ยว

4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านคุณธรรม จริยธรรมและการครองตน ในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก ($\mu=4.13$, $\sigma=0.74$) ซึ่งมีผลมาจาก มัคคุเทศก์จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรม จริยธรรม มีการวางตัวที่เหมาะสม เพื่อให้ นักท่องเที่ยวต่างชาติเกิดความประทับใจ และอยากกลับมาเที่ยวอีกครั้ง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีระดับความคิดเห็น

มากที่สุด อาจมีสาเหตุมาจาก ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นของมัคคุเทศก์ และงานเกี่ยวกับการให้บริการนั้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะจะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขกับการปฏิบัติงาน แต่พออยู่ในภาพรวมแล้วในด้านนี้ในแต่ละรายชื่อ จะมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก และส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ พิระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต และมีน้ำใจพร้อมที่จะ ให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือกับนักท่องเที่ยวทุกคน

5) ด้านบุคลิกภาพ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลิกภาพ ในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก ($\mu=4.20$, $\sigma=0.65$) อาจมีสาเหตุมาจาก มัคคุเทศก์ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีวินัยและตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องมาจาก การที่จะนำ นักท่องเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ นั้น ผู้นำเที่ยวจะต้องมีวินัย และตรงต่อเวลา เพราะว่ามีมัคคุเทศก์ 1 คน จะให้บริการนักท่องเที่ยวหลายคน หรืออาจเป็นหมู่คณะ จะต้องนำนักท่องเที่ยว ให้ออกตามสถานที่ที่กำหนดไว้ และให้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับ ประโยชน์มากที่สุด สอดคล้องกับ พิระพงษ์ ดวงสนิท (2545) ที่กล่าวว่า มัคคุเทศก์ต้องมีความ เชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีร่างกายที่แข็งแรง พูดจาสุภาพอ่อนหวาน ไพเราะ และการแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ มัคคุเทศก์ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 2 รุ่น คือ รุ่นที่ 1 จำนวน 201 คน อบรมระหว่างวันที่ 1-30 มิถุนายน 2552 และรุ่นที่ 2 จำนวน 93 คน อบรมระหว่างวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2552 รวมทั้งสิ้น 294 คน

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัย คือ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพ

ในกรุงเทพมหานคร ในการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์
- 2) ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์
- 3) ด้านทักษะและความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์
- 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและการครองตน และ 5) ด้านบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องตามทฤษฎีของ David C. McClelland

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด รายได้ และการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ 2) ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ 3) ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์ 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน และ 5) ด้านบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ มีลักษณะเป็นบรรยายความเรียง

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการนำแบบสอบถามให้กับผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ทั้ง 2 รุ่น รุ่นที่ 1 จำนวน 201 คน และรุ่นที่ 2 จำนวน 93 คน รวมทั้งสิ้น 294 คน และได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จากนั้นนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์

สำเร็จรูป SPSS โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

จากการวิเคราะห์ผลของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคม มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

1) ลักษณะข้อมูลทั่วไป

ผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคม มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร มีเพศหญิง 152 คน และเพศชาย 142 คน ส่วนใหญ่จะมีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 140 คน รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 108 คน และ 21-30 ปี จำนวน 46 คน ระดับวุฒิการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรีมีจำนวน มากที่สุด จำนวน 266 คน ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน และปริญญาโท จำนวน 4 คน ส่วนรายได้มากที่สุดคือ 20001-30000 บาท จำนวน 127 คน รองลงมาคือ มากกว่า 30000 บาท จำนวน 119 คน และ 10001-20000 บาท จำนวน 48 คน และสุดท้ายการฝึกอบรมในหลักสูตร อื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพ ส่วนใหญ่ไม่เคยฝึกอบรม จำนวน 284 คน และเคยฝึกอบรม จำนวน 10 คน

2) ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ใน 5 ด้าน มีดังนี้

2.1) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ของสมาคม มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็น ในระดับมาก ($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$)

2.2) ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu=4.06$, $\sigma=0.70$)

2.3) ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์ พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu=4.03$, $\sigma=0.71$)

2.4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu=4.13$, $\sigma=0.74$)

2.5) ด้านบุคลิกภาพ

ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณะความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก ($\mu=4.20$, $\sigma=0.65$)

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยใน 5 ด้าน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

- 1) ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นว่า ควรให้สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย มีการจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้เพิ่มเติมเนื้อหาวิชาใหม่ ๆ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพของเศรษฐกิจและสังคม มีการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรอยู่ตลอดเวลา และควรให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะหลักสูตรการอบรมให้มีความรู้และเป็นประโยชน์แก่ผู้เข้ารับการอบรม มีการเสนอแนะด้านอาชีพเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการประกอบอาชีพ เพื่อจะนำความรู้ใหม่ไปต่อยอดกับความรู้เดิมที่มีอยู่ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2) ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็น ควรให้มีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้มากขึ้นและมีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีทางเลือกในการเรียนรู้ และสามารถนำนักท่องเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ ได้เหมาะสม และสามารถอธิบายลักษณะสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง นักท่องเที่ยวก็จะได้ประโยชน์และคุ้มค่ากับการมาเที่ยวในแต่ละครั้ง
- 3) ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ควรมีการเพิ่มหลักสูตรการเรียนการสอนให้มากขึ้น มีการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีความรู้ ทักษะในการสื่อสารเพิ่มขึ้น และสามารถสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ในอินเทอร์เน็ตได้อย่างถูกต้อง

4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ควรมีการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความยุติธรรม มีเหตุมีผล มีความเสียสละ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

5) ด้านบุคลิกภาพ สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ควรมีการส่งเสริมบุคลิกภาพที่ดี มีการสาธิตการแต่งกายที่เหมาะสม และการไหว้ เพราะเป็นขนบธรรมเนียมประเพณีของประเทศไทย ที่จะสร้างภาพลักษณ์ให้กับประเทศ อาชีพมัคคุเทศก์จะต้องพบปะกับผู้คนมากมาย ไม่ว่าจะเป็นคนไทย หรือชาวต่างชาติ ดังนั้น การแต่งกาย และมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจในตัวเรา และอยากกลับมาเที่ยวประเทศไทยอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะและแนวทางการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1) สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย ทั้งก่อนการอบรม ระหว่างการอบรม และหลังการอบรม เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการประเมินผล และการจัดฝึกอบรมครั้งต่อไป

2) สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ควรมีการใช้เครื่องมือการวิจัยแบบต่าง ๆ มาประกอบการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เช่น แบบวัดความรู้ แบบวัดเจตคติ และแบบวัดการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้คำตอบที่กว้างและเป็นประโยชน์มากขึ้น

3) สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ควรมีการทำวิจัยในเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงผลที่เกิดขึ้นของผู้เข้ารับการอบรมว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ มีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กฤษณี มาหวิรุพห์. 2531. **ทัศนในการดำเนินงานเบื้องต้นของประชาชนกรรมการหมู่บ้านตามโครงการรณรงค์คุณภาพชีวิต และความจำเป็นพื้นฐาน.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กิตติ พันธ์วิชัย. 2533. **เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการเรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกียรติพงษ์ ชาวสำอาง. 2542. **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. 2544. **กระบวนการฝึกอบรม: คู่มือการปฏิบัติงานหัวหน้าฝ่ายพัฒนาบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการประอมศึกษาแห่งชาติ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การค้ำคูณสุภา ลาดพร้าว.

_____. 2527. **การใช้เทคนิคฝึกอบรม.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมสรรพสามิต.

เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ. 2531. **หลักการและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา: แนวทางการวางแผนการเขียนโครงการและการบริหารโครงการ.** กรุงเทพมหานคร: สยามศิลป์การพิมพ์.

จงกลณี ชุตินาเทวินทร์. 2524. **การฝึกอบรมเชิงพัฒนา.** กรุงเทพมหานคร: บี.เอ ลีฟวิ่ง.

จำรอง เงินดี และคณะ. 2534. **เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคม.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จำเรียง ภาวิจิตร. 2536. **สาขารณมิติ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสารมวลชน จำกัด.

ชญาน์นันท์ อัสวธรรมานนท์. 2546. **ทัศนคติของมัคคุเทศก์ในการเป็นทูตวัฒนธรรม**. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาไทยศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2529. **เอกสารการสอนชุดวิชาการสอนระดับชั้นมัธยมศึกษา หน่วยที่ 11-15**.
พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

_____. 2537. **ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสารการฝึกอบรม**. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534. **สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญพร.

_____. 2550. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: ไทเนรมิตกิจ
อินเตอร์โปแกรมสซิฟ.

ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2528. **การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล**. กรุงเทพมหานคร:
จงเจริญการพิมพ์.

ฐิระ ประवालพฤกษ์. 2538. **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม**. กรุงเทพมหานคร:
หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.

ณัฐพร สิทธิชัย. 2547. **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด
(มหาชน).

ณรงค์วิทย์ แสงทอง. 2545. **การออกแบบระบบการบริหารผลงาน**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์
เซ็นเตอร์.

ดนัย เทียนพุด. 2541. **ไขปัญหาหัวใจนักฝึกอบรม**. กรุงเทพมหานคร: บู้คเบงก์.

- ทองฟู ชินะโชติ. 2531. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2535. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธีรยุทธ์ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา. 2536. แนวคิดการพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นพมาศ ธีรเวคิน. 2539. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- น้อย ศิริโชติ. 2524. เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: พีระพัสณา.
- บรรเจิด สาริพัฒน์. 2532. การทดสอบแบบอิงเกณฑ์: แนวคิดและวิธีการ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด มหาชน. 2544. การเลือกใช้ปูนซีเมนต์ไทยให้เหมาะสม. สำนักงานเลขาธิการกลุ่มอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ไทย, สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2534. วิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: พิชญาพรินติ้ง.
- _____. 2547. การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10-12. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.พี.เอ็น. การพิมพ์ จำกัด.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ และ สวิง สุวรรณ. ม.ป.ป. การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พงษ์ศักดิ์ พรณัฐวุฒิกุล. 2543. การนำ Competencie ไปสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พล แสงสว่าง. 2536. **เทคนิคการฝึกอบรม**. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พีระพงษ์ ดวงสนิท. 2545. **ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพ็ญพร เพชรสุขศิริ. 2527. **แบบจำลองความคาดหวังคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการกระทำผิดกฎหมายของเยาวชน**. ภาควิชาจิตวิทยา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพ็ญศรี บุญญฤทธิ์. 2546. **การประเมินผลการเรียน**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏธนบุรี.

ภาณุวัฒน์ เงินโสภา. 2543. **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ขงยุทธ เกษสาคร. 2544. **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน. 2529. **จิตวิทยา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2538. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

วิจิตร อวาทกุล. 2540. **การฝึกอบรมและการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรียา สุวรรณเมธา. 2545. **พัฒนาหลักสูตรและการสอน**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

วัฒนา พัฒนพงศ์. 2546. **เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: แปซิฟิค.

ศุภากาญจน์ เลิศหัตถ์รัตน์. 2545. **ทัศนคติของมัคคุเทศก์ภาคเหนือต่อการอบรมเพิ่มพูนความรู้ สำหรับมัคคุเทศก์ หลักสูตรที่ 1.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สมคิด บางโม. 2545. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาติ กิจยรรยง. 2545. **เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.

สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถวิทย์ วัฒนกั้วทุ่ง. 2539. **เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย. 2552. **หลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทย.** (Online). www.pgathaiguide.com, 20 สิงหาคม 2553.

สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ. 2548. **แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ศรีวัฒนาอินเตอร์พรินทร์.

สุทัศน์ นำพุดสุขสันต์. 2549. **การคิด.** กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

สุภา สุวานิช. 2544. **ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุภาวดี รอดโต. 2543. **เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ.** พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: แปลอักษรกุลธน.

สุวิทย์ คำมูล. 2542. **ครบเครื่องเรื่องวิทยากร.** กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.

สุเทพ เชาวลิต. 2541. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์การฝึกอบรม. ปัตตานี: สำนักส่งเสริม
และการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สำนักงาน ก.พ. 2536. เอกสารประกอบการฝึกปฏิบัติเป็นวิทยากร. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2552. หลักสูตรฝึกอบรมแยกตามจังหวัดของจุดฝึกอบรม. (Online).
www.tonkla-archeep.com/download/Course-Province.htm, 14 กรกฎาคม 2553.

เสนาะ ดิยาว. 2543. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

โสภา พิสมัย. 2543. ความคิดเห็นของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่มีต่อการลาออก
ก่อนเกษียณอายุ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุทุมพร จามามาน. 2533. คู่มือการประเมินโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: ฟีนนี่พับลิชชิง.

อุไร นุกประดับ. 2544. การศึกษาความพึงพอใจของผู้สำเร็จการอบรมที่มีต่อหลักสูตรมัคคุเทศก์
ทั่วไป ของสถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์การศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อำนาจ แสงสว่าง. 2536. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: อักษราพัฒนา.

Beach, D.S. 1970. **Personnel :The Management of People at Work**. New York: Macmillan
Publishing.

Boyatzis, R.E. 1982. **The Completent: A model of Effective Performance**. New York: John
Wiley and Sons Inc.

Cronbach, L.J. 1990. **Essentials of Psychological Testing**. New York: Harper & Row.

- Domjan, M. 1996. **The Principles of Learning and Behavior**. 3 rd edition. Pacific Grove, CA: Brooks/ cole.
- Flippo, E.B. 1966. **Management: A Behavioral Approach**. Boston: Allyn Bacon.
- Goldstein, H. 1993. **Problem Oriented Policing**. New York: McGraw-Hill.
- Good, C.V. 1973. **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Hay, G. 1975. **Writing English Language Tests**. London: Longman Group.
- Issak, A.C. 1981. **Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of Political Inquiry**. Illioni: The Dorsey Press.
- Kolasa, B.J. 1969. **Introduction to Behavioral Science for Business**. New York: John, Wiley & Sons.
- Likert, R. 1932. **A Techinque for the Measurement of Attitudes**. New York: Archives of Psychology.
- Lovell, R. 1980. **Adult Learning**. New York: Haper and Row.
- McClelland, D.C. 1961. **The Achieving Society**. Princeton, NJ: Van Nostrend.
- Michael, J. 2000. **Stratogic Human Resource Management**. London: Kogan page up.
- Nadler, L. 1982. **Designing Training Programes: The Critical Events Model**, Addison-wesley.
- Parry, S.B. 1997. **Evaluating the Impact of Training**. Alexandria, Virginia: American Society for Training and Development.

Pont. 1992. **Investment in Training and Development: Turning Interest into Capital.** London: SAGE.

Raclin. L. 1956. **Follow-Up Study of 317 Patients Discharged from Hillside Hospital.** Hillside Hosp.

Shaw, M.E. and J.N. Wright. 1967. **Scale for the Measurement of Attitudes.** New York: McGraw-Hill.

Spencer, L.M. and S.M. Spencer. 1993. **Competence at Work: Models for Superior Performance.** New York: John Wiley & Sons.

Thurstone, L.L. 1964. **Attitude Theory and Measurement.** New York: John Wiley and Sons.

Wexley, K.N. and G.P. Latham. 1981. **Developing and Training Human Resources in Organizations.** Illinois: Scott Foresman.





ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ดร. พิภูล เอกวางกูร

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สาขาที่เชี่ยวชาญ การวิจัยและประเมินผล

ดร.ปานเทพ ลากเกษร

นักวิชาการศึกษา 7ว.
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
สาขาที่เชี่ยวชาญ การบริหารและการจัดการการศึกษา การฝึกอบรมและพัฒนาครู/บุคลากร
ทางการศึกษา นโยบายการศึกษาและการพัฒนา

นายมานัส ทารัตน์ใจ

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรม (สำนักกิจการเครือข่ายทางวัฒนธรรม)
กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม
สาขาที่เชี่ยวชาญ ด้านเครือข่ายและชุมชน



ภาคผนวก ข
หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย



บันทึกข้อความ

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

ที่ ศษ 0513.10907/

วันที่ 11 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.พิกุล เอกวางกูร

ด้วย นางสาวยุวรรณดา อุนาศรี นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกถักถนอมความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รศ.วิกร ตัณฑวุฑโฒ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการนี้ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อ นิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริงในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา



ที่ ศธ 0513.109/

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

11 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เรียน ดร.ปานเทพ ลาภเกษร

ด้วย นางสาวยุววรรณดา อุนาศรี นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณณ์, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รศ.วิกร ตันทวาทโต, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการนี้ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อ นิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริง ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิต และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร.02-579-7143 ต่อ 261,262

โทรสาร 02-579-0203

ที่ ศธ 0513.109/



ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

11 กรกฎาคม 2554

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายมานัส ธารัตน์ใจ

สิ่งที่แนบส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวยุววรรณดา อุนาศิริ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคมมัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร" ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รศ.วิกร ตันหาจาทโต, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการทำวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการนี้ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญทางด้านเครื่องมือโดยตรง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตรวจแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อ นิสิตจักได้นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องก่อนนำไปใช้จริง ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิต และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร.02-579-7143 ต่อ 261,262

โทรสาร 02-579-0203



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรเอกลักษณ์ความเป็นไทยของสมาคม
 มัคคุเทศก์อาชีพแห่งประเทศไทย ภายใต้โครงการต้นกล้าอาชีพในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงหรือเติมข้อความที่ตรงกับ
 ความเป็นจริง เกี่ยวกับตัวท่านลงในช่องว่างที่กำหนดให้

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด

กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

นางสาวสุวรรณดา อุนาศรี

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 ปีขึ้นไป
3. ระดับวุฒิทางการศึกษาสูงสุด
 ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
4. รายได้ต่อเดือน
 ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท 20,001-30,000 บาท
 มากกว่า 30,000 บาท
5. เคยได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่น ๆ ของโครงการต้นกล้าอาชีพหรือไม่
 เคย โปรดระบุ.....
 ไม่เคย

ตอนที่ 2 โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างตามระดับความคิดเห็นของท่าน ในด้านการนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการประเมินค่าระดับคะแนนความคิดเห็นตามเกณฑ์ดังนี้

| | | |
|------------|---------|--------------------|
| ระดับที่ 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ระดับที่ 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| ระดับที่ 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| ระดับที่ 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| ระดับที่ 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

| ลักษณะ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ● ด้านการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ | | | | | |
| 1. ด้านการนำความรู้พื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ | | | | | |
| 1.1 สามารถนำความรู้ในการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ | | | | | |
| 1.2 สามารถนำความรู้ไปเพิ่มพูนประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น | | | | | |
| 1.3 สามารถบริหารงานให้เป็นไปตามระบบและขั้นตอน | | | | | |
| 1.4 สามารถนำความรู้ไปแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสม | | | | | |
| 2. ด้านการนำความรู้เฉพาะทางเกี่ยวกับหลักสูตรไปใช้ประโยชน์ | | | | | |
| 2.1 อธิบายลักษณะสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน | | | | | |
| 2.2 สามารถนำชมแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและชัดเจนในแต่ละสถานที่ | | | | | |
| 2.3 อธิบายลักษณะสำคัญและบทบาทของพุทธศาสนาในสังคมไทยได้อย่างถูกต้องและชัดเจน | | | | | |

| ลักษณะ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2.4 อธิบายจุดเด่น และส่วนประกอบสำคัญต่าง ๆ ของอาหารไทย ได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน | | | | | |
| 2.5 อธิบายลักษณะสำคัญทางด้านวรรณคดี ดนตรี นาฏศิลป์ ของไทย ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน | | | | | |
| 2.6 อธิบายความหมายและคุณค่าของงานด้านศิลปหัตถกรรมไทย งานวิจิตรศิลป์ สถาปัตยกรรม จิตรกรรม ประติมากรรม ได้อย่างถูกต้องและชัดเจน | | | | | |
| 3. ด้านทักษะความสามารถทางภาษาและคอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 3.1 ใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3.2 ใช้ภาษาอังกฤษได้อย่างถูกต้อง และชัดเจนในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3.3 ใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอีเมล ได้อย่างถูกต้อง | | | | | |
| 4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม และการครองตน | | | | | |
| 4.1 สามารถครองตนให้มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 4.3 มีความเสียสละ และเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว | | | | | |
| 4.4 มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4.5 มีความยุติธรรม มีเหตุมีผล และเคารพในสิทธิและหน้าที่ของผู้อื่น | | | | | |
| 4.6 ให้ความสำคัญกับนักท่งเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |
| 5. ด้านบุคลิกภาพ | | | | | |
| 5.1 มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5.2 มีความอดทนต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5.3 มีความเชื่อมั่นในตนเอง และกล้าแสดงออก | | | | | |

| ลักษณะ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5.4 มีความรอบรู้ และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสมกับสถานการณ์ | | | | | |
| 5.5 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล | | | | | |
| 5.6 มีกิจกรรมรยาท และการพูดจาที่เหมาะสม | | | | | |
| 5.7 การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และเหมาะสมกับกาลเทศะ | | | | | |
| 5.8 มีความร่าเริง แจ่มใส และเป็นมิตรกับบุคคลรอบข้าง | | | | | |
| 5.9 มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ โอบอ้อมอารี | | | | | |
| 5.10 มีวินัย และตรงต่อเวลา | | | | | |

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ

- 1.....
- 2.....
- 3.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

| | |
|----------------------|---|
| ชื่อ -นามสกุล | นางสาวยุวรรณดา อุนาศรี |
| วัน เดือน ปี ที่เกิด | วันที่ 11 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2524 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดร้อยเอ็ด |
| ประวัติการศึกษา | บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2546 |
| ตำแหน่งปัจจุบัน | นักวิชาการวัฒนธรรม |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | กรมส่งเสริมวัฒนธรรม สังกัดศูนย์วัฒนธรรม แห่งประเทศไทย กระทรวงวัฒนธรรม |