บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในประเทศที่กำลังพัฒนาเช่นประเทศไทยในปัจจุบัน การใช้จ่ายเงินของรัฐบาลมีบทบาทสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้ประเทศชาติดำเนินการพัฒนาไปตามวัตถุประสงค์ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น การใช้จ่ายเงินของรัฐบาลในด้านการลงทุน เพื่อสร้างรากฐานทางเศรษฐกิจ เช่น การพลังงาน การชลประทาน การคมนาคมและอื่น ๆ เป็นการช่วยส่งเสริมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้เป็นไปโดยสะดวกและกว้างขวาง การลงทุนดังกล่าวรัฐได้กระทำโดยตรงโดยวิธีการจัดสรรงบประมาณให้แก่กระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ นอกจากนั้นยังมีการลงทุนอีกส่วนหนึ่งที่ถือได้ว่ารัฐกระทำทางอ้อมเพื่อประโยชน์สุขส่วนรวมของประชาชน และเพื่อผลในการพัฒนาประเทศนั้นคือการลงทุนในรูปของรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ

รัฐวิสาหกิจเป็นกลไกหลักที่สำคัญของรัฐในอันที่จะช่วยในการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม การให้บริการด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการแก่ประชาชนโดยทั่วไป รัฐจำเป็นต้องเข้าไปดำเนินกิจการรัฐวิสาหกิจด้วยมีเหตุผลและความจำเป็น ดังต่อไปนี้

1. รัฐจำเป็นต้องเข้าไปดำเนินการรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐ และในกรณีที่เอกชนไม่สามารถจะดำเนินการได้ เนื่องจากขาดเงินทุน ขาดบุคลากร และผู้ทรงคุณวุฒิทางวิชาการซึ่งได้แก่กิจการพลังงาน การชลประทาน อุตสาหกรรม การคมนาคมขนส่ง และการสาธารณูปการบางอย่าง เป็นต้น

2. รัฐจำเป็นต้องดำเนินกิจการบางอย่างเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ อาจได้แก่การกำจัดการผูกขาด หรือ เพื่อการควบคุมราคาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อส่วนรวม ซึ่งได้แก่รัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการเช่น การรถไฟ การโทรศัพท์ เป็นต้น

3. เพื่อเป็นการสร้างความก้าวหน้าทางเสถียรภาพ ความยุติธรรมของระบบเศรษฐกิจโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นการก่อให้เกิดการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจโดยเพิ่มการลงทุน การเพิ่มประสิทธิภาพของแรงงาน การขยายขนาดการผลิตและการเพิ่มรายได้ประชาชาติ การรักษาระดับ

ราคา การจ้างงาน หรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการกระจายรายได้ให้ยุติธรรมยิ่งขึ้น

4. เพื่อผลทางยุทธศาสตร์ ความปลอดภัยทางด้านการทหารและการเมือง รวมทั้งความสงบสุขของประชาชนโดยส่วนรวม

5. เพื่อเป็นเกียรติภูมิของชาติ ซึ่งเป็นการเชิดชูเกียรติและเผยแพร่ชื่อเสียง และวัฒนธรรมของชาติ (ชาญชัย อมตคิริกุล, 2529)

อย่างไรก็ตามเป็นที่ยอมรับกันว่า การดำเนินงานที่ผ่านมานั้นรัฐวิสาหกิจหลายแห่งในประเทศดำเนินงานไม่ได้ผลเท่าที่ควร รัฐวิสาหกิจของไทยจำนวนไม่น้อยที่อยู่ในสภาพการขาดทุนและก่อให้เกิดภาระด้านหนี้สินให้แก่ประเทศเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งรัฐวิสาหกิจประเภทให้บริการของรัฐในด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการบางแห่งซึ่งเป็นภาระแก่รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยตลอดมา (พิพัฒน์ ไทยอารี, 2529) ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุหลายประการ สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาการดำเนินงานที่ขาดประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เนื่องจากการความสามารถ ความชัดเจนในการดำเนินของเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ยังไม่ดีพอ พนักงานและเจ้าหน้าที่โดยทั่วไป มักจะสูงทางปริมาณแต่ด้อยทางคุณภาพ (อร วิระสัย อ้างถึงในอนงค์วรรณ ยั่งยืน, 2527)

การแก้ไขปัญหาคุณภาพการทำงานของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจนั้น ทำได้หลายวิธี วิธีหนึ่งคือการฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่มีความเหมาะสมสามารถช่วยแก้ปัญหาในเรื่องการขาดประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจได้ เพราะการฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อที่จะหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและหรือทัศนคติของพนักงานเพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ (ธงชัย สันติวงษ์, 2531)

จากโครงสร้างการบริหารงานขององค์การรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญของการฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคคล ดังจะเห็นได้จากการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาด้านกำลังคนอย่างชัดเจนเป็นระบบ โดยการจัดตั้งหน่วยงานฝึกอบรมหรือหน่วยพัฒนาบุคคล เพื่อดำเนินงานด้านการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของคนโดยเฉพาะ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

การจัดตั้งหน่วยงานฝึกอบรมหรือหน่วยพัฒนาบุคคลนี้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นอย่างเด่นชัดว่าการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือหนึ่ง ที่จะช่วยแก้ปัญหาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ ช่วยทำให้ขวัญของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ดีขึ้น ช่วยวางแผนพัฒนาอัตรากำลังงาน การเลื่อนตำแหน่ง ทำให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง และ สามารถเป็นเครื่องช่วยพัฒนาให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานในองค์การประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าขึ้นด้วย

หลักสำคัญในการฝึกอบรม คือ การที่จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานโดยการเปลี่ยนท่าที และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน (น้อย ศิริโชติ, 2524) การฝึกอบรมจึงมีความจำเป็นสำหรับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ของทุกระดับเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลหลาย ๆ ด้าน คือ ทำให้บุคคลมีความรู้ มีความก้าวหน้า มีความสามารถในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดขององค์การได้ดังนั้น วิธีการฝึกอบรมจึงเป็นที่นิยมมากขึ้น

การฝึกอบรมจะได้ผลดีเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ คือ

1. หลักสูตรและเนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม
2. ผู้จัดการฝึกอบรมเข้าใจทฤษฎีหรือหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
3. วิทยากรฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคหรือวิธีการสอน
4. ผู้จัดการฝึกอบรมมีความพร้อมในการบริหารงานฝึกอบรม
5. มีการประเมินผลการฝึกอบรม (บุญเลิศ ไพวรินทร์, 2530)

สิ่งที่มีความสำคัญมากประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จในการฝึกอบรม คือ การใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ การเลือกใช้เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมในโครงการฝึกอบรมย่อมเป็นเครื่องชี้ผลสำเร็จ ประสิทธิผลของการฝึกอบรมโดยส่วนรวม (Watson, 1982)

ผู้ที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมต้องคำนึงถึงความจริงที่ว่า การฝึกอบรมไม่เหมือนกับการสอนในสถาบันการศึกษา เพราะจะต้องถือว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม พ้นระยะเวลาของการศึกษามาพอ

สมควรแล้ว ดังนั้น ถ้าไม่สนใจเลือกวิธีการสอนให้เหมาะสมอาจทำให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเบื่อหน่าย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรม ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อการฝึกอบรม (เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์, 2529) การพิจารณาเลือกเทคนิควิธีการฝึกอบรมใดมาใช้ ผู้ฝึกจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของวิธีการ ซึ่งการจะใช้วิธีการฝึกอบรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้เฉพาะอย่างเป็นปัญหามาก เพราะไม่รู้ว่าจะใช้วิธีการอะไรจึงจะก่อให้เกิดการเรียนรู้เฉพาะอย่างและยังไม่มีทฤษฎีใดที่ชี้ชัดระบุเป็นหลักการแน่นอนตายตัวว่าควรจะเป็นอย่างไร

บุญเลิศ ไพรินทร์ และคณะ (2530) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการพลเรือนที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูง เกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของวิธีการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ผลการวิจัยปรากฏว่าการเลือกและใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับ วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ เช่น ผลการวิจัยปรากฏว่าถ้าต้องการจะให้ผู้เข้ารับการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทางด้านเพิ่มพูนทักษะควรจะต้องใช้วิธีการบรรยาย (lecture) รองลงมาได้แก่ การอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (panel discussion) การสัมมนา (seminar) การอภิปรายกลุ่ม (group discussion) และการสาธิต (demonstration) ตามลำดับ

แครอล,เพนน์ และ อีวานนิช (Caroll , Paine and Ivanvich :1972) ได้ทำการวิจัยวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่บรรลุวัตถุประสงค์ ของการเรียนรู้หกด้าน คือ ให้ความรู้ (knowledge acquisition) เปลี่ยนทัศนคติ (changing attitude) ฝึกทักษะการแก้ปัญหา (problem solving skills) ฝึกทักษะการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (interpersonal skills) ฝึกให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม (participant acceptance) และฝึกให้ความรู้คงทน (knowledge retention) โดยทำการสอบถามความคิดเห็นของผู้อำนวยการหน่วยงานฝึกอบรม จำนวน 200 คน วิธีการฝึกอบรมที่ทำการศึกษาทั้งหมด 9 วิธีการ ได้แก่ การศึกษาเฉพาะกรณี (case study) การประชุม (conference method) การบรรยาย (lecture) เกมส์ธุรกิจ (business games) ภาพยนตร์ (moviefilms) บทเรียนแบบโปรแกรม (program instruction) บทบาทสมมติ (role

playing) การฝึกการรับรู้ (sensitivity) และการบรรยายผ่านทางโทรทัศน์ (television lecture) ผลการวิจัยที่สำคัญ คือ ถ้าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้จะดีที่สุด รองลงมาได้แก่การใช้กรณีตัวอย่างและการประชุม และถ้าวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา วิธีการที่ควรใช้ คือ การใช้กรณีตัวอย่าง รองลงมาได้แก่ เกมส์ธุรกิจ และการแสดงบทบาทสมมติ

ในการฝึกอบรมผู้ทำหน้าที่ดำเนินการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาความรู้ เพื่อให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ตามหลักสูตร และช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ในเรื่องนั้น ๆ คือ วิทยากร ซึ่งวิทยากรฝึกอบรมจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคในการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ เพื่อจะได้สามารถเลือกเทคนิควิธีการได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม นอกจากนี้วิทยากรฝึกอบรมต้องเป็นผู้ออกแบบพัฒนาดำเนินการฝึกอบรม เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ และต้องสามารถประเมินผลการเรียนรู้นั้นได้ (วนิดา วงศ์คำจันทร์, 2523)

หลักสูตรการฝึกอบรมของรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ เป็นลักษณะที่เปิดกว้างให้วิทยากรฝึกอบรมทั้งวิทยากรภายในของรัฐวิสาหกิจ และวิทยากรจากภายนอกหน่วยงานที่มาจากสถาบันการศึกษาและจากงานราชการ วิทยากรสามารถเลือกใช้วิธีการตามที่ตนเห็นควรได้ ซึ่งสังเกตได้จากการไม่กำหนดวิธีการฝึกอบรมที่แน่นอนตายตัวลงไป ดังนั้นวิทยากรบางคนจึงใช้วิธีการที่ตนถนัดตามที่ชอบ ตามที่ได้รับการอบรม ตามตำราและหลักการ ซึ่งยังไม่เคยมีใครกำหนดไว้ว่าวิธีการฝึกอบรมใดที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของการฝึกอบรม การหาข้อสรุปของการเลือกวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมหน่วยงานรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติจะเป็นสิ่งที่ช่วยเป็นแนวทางให้ผู้จัดการฝึกอบรม เลือกวิธีการฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมซึ่งอาจจะเป็นแนวทางในการจัดการวางแผนและจัดหลักสูตรการฝึกอบรม และเป็นแนวทางในการเลือกวิทยากรและเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของวิทยากรฝึกอบรมของรัฐวิสาหกิจ เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของวิทยากรฝึกอบรมภายในรัฐวิสาหกิจ และวิทยากรฝึกอบรมภายนอก เกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

คำถามในการวิจัย

1. วิธีการฝึกอบรมใดที่เหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
2. วิทยากรฝึกอบรมภายในรัฐวิสาหกิจ และวิทยากรภายนอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แตกต่างกันหรือไม่

ขอบเขตในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ วิทยากรภายในที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำของรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค และสาธารณูปการในเขตกรุงเทพมหานคร และวิทยากรภายนอกจากสถาบันการศึกษา จากหน่วยงานราชการและจากหน่วยงานเอกชน ที่ทำหน้าที่เป็นผู้สอนแยกได้ดังนี้ คือ

1.1 วิทยากรฝึกอบรมภายในที่เป็นเจ้าหน้าที่ประจำของรัฐวิสาหกิจต้องเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้สอนอย่างน้อย 2 ปี

1.2 วิทยากรฝึกอบรมภายนอกจากสถาบันการศึกษา และ จากหน่วยงานราชการ ต้องเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้สอนอย่างน้อย 2 ปี

2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความเหมาะสม ของวิธีการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ ที่สนองวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมด้านพุทธิพิสัย เฉพาะระดับความรู้ ความเข้าใจ และการนำไปใช้

3. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความเหมาะสมของวิธีการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้ คือ การบรรยาย (lecture) การอภิปรายเป็นคณะ (panel discussion) การชุมนุมปาฐก (symposium) บทบาทสมมติ (role playing) การศึกษาเฉพาะกรณี (case study) การระดมสมอง (brain storming) บทเรียนแบบโปรแกรม (program instruction) การสัมมนา (seminar) เกมการบริหาร (management game) การปฏิบัติงานในเวลาที่จำกัด (in basket technique) การสอนงาน (coaching) และการสาธิต (demonstration)

ข้อตกลงเบื้องต้น

บทเรียนแบบโปรแกรมและการสอนสำเร็จรูป มีความหมายเหมือนกัน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้คำว่า บทเรียนแบบโปรแกรม ในบทที่ 1 และ 2 แต่ในบทที่ 3 4 และ 5 ผู้วิจัยเรียกว่า การสอนสำเร็จรูป เพื่อให้สอดคล้องกับคำในแบบสอบถาม

คำจำกัดความ

1. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการดำเนินงานขององค์การในอันที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคคลากรในองค์การ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2. วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมหมายถึง กลวิธีที่ถูกต้องซึ่งใช้กระตุ้นและเสริมสร้างให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

3. รัฐวิสาหกิจ หมายถึง องค์การของรัฐหรือหน่วยธุรกิจของรัฐ หรือ บริษัท และห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการ องค์การของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจของรัฐบาลมีทุนร่วมอยู่ด้วยเกินร้อยละห้าสิบ

4. วิทยากรฝึกอบรม หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สอนหรือผู้บรรยายในหัวข้อวิชาต่าง ๆ เพื่อที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ในเรื่องนั้น ๆ

5. วิทยากรฝึกอบรมภายใน หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สอนหรือผู้บรรยายในหัวข้อวิชาต่างๆ ที่เป็นเจ้าหน้าที่หรือพนักงานประจำของรัฐวิสาหกิจ

6. วิทยากรฝึกอบรมภายนอก หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่สอนหรือผู้บรรยายในวิชาต่าง ๆ ที่มาจากสถาบันการศึกษา จากหน่วยงานราชการ และจากหน่วยงานเอกชน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมสำหรับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ เพื่อให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

2. เพื่อเป็นแนวทางแก่วิทยากรฝึกอบรมในการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรม ที่เหมาะสมในการฝึกอบรมของหน่วยงานต่าง ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย