

วรรณคดีที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบันนี้ การฝึกอบรม (Training) เป็นที่รู้จักและนิยมกันอย่างแพร่หลาย ทั้งนี้ เพราะบรรดานักวิชาการ นักการศึกษาและนักบริหารหน่วยงานต่าง ๆ ต่างยอมรับว่า การฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เพราะการฝึกอบรมเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ เสริมสร้างบุคลิกภาพ ภาวะการเป็นผู้นำ ทำให้เกิดประสบการณ์ และทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลาและทุนค่าใช้จ่ายเป็นอันมาก

การฝึกอบรมจัดเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการศึกษาทั่วไป (Education) แต่มีลักษณะดีเด่นที่ช่วยขจัดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ในงานเฉพาะอย่างได้ ช่วยป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน และมีส่วนบำรุงขวัญบุคลากร การฝึกอบรมมีส่วนช่วยหัวหน้าหน่วยงานให้บริหารงานด้านบุคลากรในทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ธุรกิจ อุตสาหกรรม หรือเกษตรกรรม

ความหมายของการฝึกอบรม

ในเรื่องของการฝึกอบรม ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้มากมายหลายท่าน ทั้งที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน เช่น คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Carter V. Good 1973 : 613) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ช่วยให้บุคคลอื่น มีทักษะและความรู้ โดยจัดขึ้นภายใต้สภาวะเงื่อนไขบางประการ และไม่ถึงกับทำอะไรใหญ่โตแบบที่นักเรียน เรียนทักษะและความรู้กันในสถาบันการศึกษาทั่วไป

เดล เอส บีช (Dale S. Beach 1967 : 316) ได้ให้ความหมายว่า "การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้บุคคลรู้เรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลในทางที่ต้องการ

กิติ สิงคาลวณิช (2523 : 14) ให้ความหมายการฝึกอบรมว่า เป็นเครื่องมือหรือวิธีการ ในการพัฒนาบุคคล หรือวิธีการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้แก่บุคคล เพื่อให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนความเชื่อต่าง ๆ ให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น

เฉลิม วราวิทย์ สดใส อัครวิไล และสุภาศิริ อมาตยกุล (2524 : 63) กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า หมายถึง การจัดระบบการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับงานที่บุคคลผู้นั้นจะปฏิบัติ ในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

จากที่กล่าวมาอาจสรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกรรมวิธี หรือ กิจกรรมทุกอย่างที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ ความคิดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความสามารถอย่างใดอย่างหนึ่งที่ปฏิบัติ หรือรับผิดชอบอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การฝึกอบรม (Training) กับ การศึกษา (Education)

เมื่อพิจารณาการฝึกอบรมกับการศึกษาแล้วจะเห็นได้ว่า มีความแตกต่างกันบางประการ ทั้งในวิธีการและจุดมุ่งหมาย แต่มีส่วนสัมพันธ์กันอย่างมาก และมักจะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน (เสนาะ ตีเขารวี 2519 : 136) กล่าวคือ จุดมุ่งหมายของการศึกษามุ่งพัฒนาตัวบุคคล ให้มีความรู้ขั้นพื้นฐาน เพื่อสามารถดำเนินชีวิตและมีความเจริญก้าวหน้าในด้านการทำงานต่อไป ส่วนการฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้งานขององค์การ มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นส่วนใหญ่ ในด้านวิธีการ การศึกษามักจัดเป็นแบบทางการ (Formal) โดยสถาบันการศึกษา เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจทั่ว ๆ ไป รวมทั้งสภาพแวดล้อม ซึ่งผู้เข้าศึกษาเป็นผู้จ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เอง ส่วนการฝึกอบรมมักจัดในสถานที่ทำงาน ซึ่งอาจมีทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการโดยหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญในงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมมักไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายเอง แต่นายจ้างจะเป็นผู้จ่าย นอกจากนี้ยังแตกต่างกันในเรื่องระยะเวลา กล่าวคือ การฝึกอบรมมักจะกำหนดระยะเวลาไว้แน่นอน เป็นระยะสั้นระยะยาวแล้วแต่ความจำเป็น แต่สำหรับการศึกษาจะไม่มีเวลาสิ้นสุดถึงแม้จะเรียนจบหลักสูตรไปแล้ว ก็ยังต้องเรียนต่อไปจนตลอดชีวิต (ยอดชาย ชูศรี อ้างถึงใน ศิริพันธ์ มณีรัตน์ 2524 :

การศึกษาและอบรมในประเทศไทย แบ่งได้เป็น 2 หมวดใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ (วีระ โอศถานนท์ 2520 : 311)

1. การศึกษาในระบบ คือ การศึกษาในโรงเรียน และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ตั้งแต่ระดับอนุบาล ประถม มัธยม และอุดมศึกษา โดยมีการศึกษาระดับประถมศึกษาเป็นการศึกษาภาคบังคับ

2. การศึกษานอกระบบ เป็นการศึกษานอกโรงเรียน ซึ่งมีหลายประเภทด้วยกัน จำแนกได้เป็นหมวดใหญ่ ๆ 2 หมวด ดังนี้

2.1 การศึกษาด้วยตนเอง เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ความเจริญทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในปัจจุบันช่วยให้คนเป็นจำนวนมากที่สนใจ และรักความก้าวหน้า สามารถศึกษาค้นคว้าในสิ่งที่ตนชอบ และถนัดจนเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ

2.2 การฝึกอบรม เป็นเรื่องที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชน จัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้ที่ไม่มีโอกาสจะเรียนในสถาบันการศึกษาที่อยู่ในระบบ หรือแก่บุคลากรของตนด้วย จุดประสงค์ที่แตกต่างกันไป

อาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่มุ่งสนองความต้องการของระบบเฉพาะอันใดอันหนึ่ง ในขณะที่การศึกษาเป็นเรื่องที่มุ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถดำรงอยู่ได้ในระบบอื่น ๆ อีกมากมายในสังคม

การฝึกอบรม (Training) กับการเรียนรู้ (Learning)

ธงชัย สันติวงษ์ (2522 : 142) กล่าวว่า "การเรียนรู้ หมายถึง การกระทำซึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้รับความชำนาญเพิ่มขึ้น หรือมีความรู้เพิ่มขึ้นและมีความสามารถมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในพฤติกรรมอย่างถาวร"

การฝึกอบรมทุกชนิดทุกประเภทที่จัดขึ้นนั้น ก็เพื่อต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ (Learning) และปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดหรือเป็นตัวชี้ ให้เราทราบว่ามีการเรียนรู้เกิดขึ้นนั้นก็คือ ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในทางที่ดีกว่าเดิม (มนูญ วงศ์นารี 2520 : 211)

อู๋ทีย หิรัญโศ (2523 : 163) กล่าวว่า ถ้าจะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเรียนรู้เข้าใจอย่างชัดเจน เกิดจินตนาการเปลี่ยนแปลงท่าที และเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ก็ต้องใช้อุปกรณ์บางอย่างเข้าช่วย อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมนั้น ได้แก่ โสตทัศนอุปกรณ์ ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ที่จะช่วยให้การสื่อข้อความระหว่างผู้ให้การอบรม กับผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจกันง่ายและดียิ่งขึ้น ช่วยเน้นและดึงดูดความสนใจ และประการสำคัญก็คือ ประหยัดเวลาในการฝึกอบรมได้เป็นอันมาก

ความสำคัญและความจำเป็นของการฝึกอบรม

จากความเจริญก้าวหน้าของวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในปัจจุบัน ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการขยายตัว และมีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติงานยุ่งยากซับซ้อนยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเรียนรู้และติดตามความก้าวหน้าเหล่านี้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างคล่องตัว ไม่เกิดปัญหาและอุปสรรค มิฉะนั้นแล้วจะทำให้เกิดความล่าช้าและเสียหายต่อส่วนรวม การฝึกอบรมจะเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดวิธีหนึ่ง ที่จะขจัดปัญหาในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะการฝึกอบรมจะเป็นการพัฒนาความเข้าใจวิชาการต่าง ๆ และช่วยให้เกิดการประสานงานอันดีในระหว่างผู้ปฏิบัติงาน น้อย ศิริโชติ (2524 : 6 - 8) ได้กล่าวถึงความจำเป็นของการฝึกอบรม ไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยป้องกันปัญหา ตามปกติแล้วผู้สำเร็จการศึกษาใหม่ ๆ มักมีความรู้ด้านทฤษฎีตามหลักสูตร แต่ยังขาดประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงานจริง จึงมักจะต้องจัดการปฐมนิเทศขึ้น เพื่อแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับงาน ระเบียบ วินัย การปฏิบัติงาน และการปรับตัวเข้ากับบุคคลและสภาพแวดล้อม ซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดความมั่นใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานนั้น ย่อมมีโอกาสดูที่ประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าจะมีการป้องกันปัญหาไว้อย่างรอบคอบแล้วก็ตาม บางครั้งก็อาจเกิดปัญหาขึ้น เช่น การไม่รู้จักรู้ใช้เครื่องมือ เครื่องใช้อันทันสมัย ที่นำมาใช้ช่วยผ่อนแรง ให้ความสะดวกในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงเข้าไปมีบทบาท ช่วยแก้ไขปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้

3. การฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้างวิทยาการอันทันสมัยให้แก่บุคลากร เมื่อวิทยาการเจริญก้าวหน้าไปมาก มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ที่บุคลากรเหล่านั้นไม่เคยมีประสบการณ์หรือเรียนรู้ ก็มีความจำเป็นต้องเรียนรู้อีกครั้งหนึ่ง แต่ในขณะที่ทำงานไม่สามารถกลับไปเรียนใน

โรงเรียนได้ การฝึกอบรมจึงมีบทบาทเข้ามาช่วยเหลืองานด้านนี้ได้เป็นอย่างดี

4. การฝึกอบรมช่วยประหยัดรายจ่ายได้มาก เนื่องจากการฝึกอบรมจะจัดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น ภายใต้งบประมาณจำกัดและฝึกอบรมกันเฉพาะบางหัวข้อที่ต้องการเสริมความรู้ ทักษะและประสบการณ์เท่านั้น จึงไม่ต้องลงทุนมากมาย เท่ากับการเรียนการสอนในสถาบัน การศึกษา

5. การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ เพิ่มเติมประสบการณ์โดยไม่เสียเวลา การทำงานปกติมาก จนก่อให้เกิดการทิ้งงานหรือเสียงาน เนื่องจากจัดในช่วงเวลาสั้น ๆ วันหยุดหรือบางที่ก็จัดนอกเวลาการทำงานตามปกติ

6. การฝึกอบรมก่อให้เกิดความสามัคคีในระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เนื่องจากการฝึกอบรมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ทำกิจกรรม ร่วมกัน แก้ปัญหาร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีประโยชน์ในการทำงานให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

7. การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาท่าทีและบุคลิกภาพของตนเอง

8. การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความพร้อมที่จะทำงาน กล้าเผชิญกับอุปสรรคและสามารถตัดสินใจได้คล่องแคล่วยิ่งขึ้น

9. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่สนับสนุนการศึกษาตลอดชีพ ซึ่งเป็นความต้องการ ของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบัน

10. การฝึกอบรมเป็นการช่วยเหลือนักเรียนที่ลาออกกลางคัน และจำเป็นต้องทำ หน้าที่ในอาชีพที่ตนยังไม่ค่อยมีความพร้อม

ฉะนั้นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จึงต้องจัดให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม เวลา สถานที่และจุดประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น ๆ (เฉลิม วราวิทย์ และคณะ 2524 : 63) ซึ่งจุดประสงค์ของการฝึกอบรมอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้ (น้อย ศิริโชติ 2524 : 9)

1. การฝึกอบรม เพื่อให้บุคคลสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2. การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาบุคคลให้ถึงขีดความสามารถ เพื่อการสืบเปลี่ยนโยก ย้ายตัวบุคคลในการปฏิบัติหน้าที่การงาน และเพื่อเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งต่อไปในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

แนวปฏิบัติของการฝึกอบรมได้พัฒนาเป็นลำดับดังนี้ (เรียงลำดับ วิจารณ์ 2529

: 1 - 5)

ระยะแรก การฝึกอบรมเกิดขึ้นเนื่องจากสถานศึกษาอย่างเป็นทางการยังไม่แพร่หลาย ผู้ใดที่ต้องการให้ลูกหลานของตนประกอบอาชีพใดในอนาคต ก็จะนำไปฝากไว้กับผู้ที่มีอาชีพนั้น ซึ่งมีความรู้ความชำนาญที่จะสั่งสอนถ่ายทอดให้ได้ เป็นการสอนแบบให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง "ทำตาม หรือ เลียนแบบ" ถือการฝึกฝนด้วยปฏิบัติเป็นสิ่งสำคัญ

ระยะที่สอง สังคมมีการขยายตัวทางการศึกษามากขึ้น จนคนชั้นงาน แต่ก็ยังคงมีตำแหน่งงานอีกมากที่ผู้ผ่านการศึกษาไม่ยอมทำ ทั้งนี้เพราะบางคนมีความคิดว่าความรู้ที่ตนได้ ร่ำเรียนมามีมากมาย จะต้องสอนในชั้นสูง ๆ หากต้องสอนในชั้นต่ำ ๆ หรือสถานที่ห่างไกลความเจริญแล้ว ก็จะมองว่าต่ำต้อย จึงต้องรับบุคคลที่มีคุณสมบัติ คุณสมบัติต่ำกว่าที่กำหนดไว้มาฝึกให้ทำการสอน ดังนั้นความหมายของการฝึกอบรมในความรู้สึกของคนทั่วไปในระยะนี้ก็คือ "การนำคนที่ ต่ำต้อยการศึกษามาทำการสอน" และถือว่าบุคคลใดก็ตามที่ผ่านการศึกษามาแล้ว จะได้รับการยกเว้น ไม่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมแต่ประการใด ดังนั้นผู้ที่ถูกคัดเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรม จึงมีความรู้สึกคล้ายถูกลงโทษ มีปมด้อย เพราะตนขาดการศึกษา

ระยะที่สาม ระยะนี้แยกความหมายของการฝึกอบรม กับการศึกษา ออกจากกันโดยชัดเจน ถือว่าการฝึกอบรมและการศึกษา มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่าในแนวทางปฏิบัติจะมีอะไรคล้ายกันมากก็ตาม มีการให้ความสำคัญในการฝึกอบรมมากขึ้น โดยเชื่อว่าการฝึกอบรม เป็นสิ่งจำเป็นต่อทุกคน ดังนั้นไม่ว่าบุคคลใดจะจบการศึกษาระดับสูงเพียงใด ก็มีความจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นวิธีแก้ปัญหา ที่จะทำให้เขาพัฒนาความรู้ ความสามารถ ที่เรียนมาเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ตรงเป้าหมายในเวลาทีรวดเร็วกว่าที่จะให้เขาพัฒนาด้วยตนเอง

การฝึกอบรมจะทำความคุ้นเคยกับการทำงานของบุคคล ถือเป็นเครื่องมือในการบริหารงานอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับคุณภาพของบุคคลในหน่วยงาน จำแนก สมประสงค์ (2518 : 163 - 171) กล่าวว่า การจัดการฝึกอบรมที่ดี ควรยึดแนวคิดที่สำคัญ แห่งการฝึกอบรมดังนี้

1. ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีความสนใจในการเรียนรู้เสียก่อน แล้วจึงจะยอมรับการฝึกอบรมด้วยดี หากผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมไม่ได้รู้สึกสนใจ เพื่อความเจริญในงาน เนื่องจากพอใจในงานเช่นนั้นแล้ว การจัดให้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่ลำบากมีใช้น้อย

นอกจากนั้นผู้ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้วย่อมจะรู้สึกว่าจะไม่มีใครสามารถมาสอนงานที่ตนทำอยู่ได้เลย นั่นหมายความว่า ไม่มีใครรู้งานดีเท่ากับตนได้ บุคคลที่มีความรู้สึกเช่นนี้ฝังอยู่ ย่อมจะให้การฝึกอบรมยากมาก

2. การฝึกอบรมต้องจัดให้สนองกับความต้องการและ/หรือมีส่วนสัมพันธ์กันกับงานของบุคคลที่เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อการนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงานนั้น ๆ ด้วย

3. การฝึกอบรมควรอยู่ในลักษณะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนจะสามารถเรียนรู้ได้ อัตราการฝึกอบรมยิ่งช้าลง (อันเนื่องมาจากความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล) เพียงใด ความสิ้นเปลืองในการใช้จ่ายเกี่ยวกับการฝึกอบรมก็ต้อออกจะยิ่งมากขึ้นเพียงนั้น สำหรับการฝึกอบรมปฐมนิเทศบุคคลากรที่บรรจุใหม่ก็เช่นกัน กล่าวคือ เมื่อบุคคลใดสามารถพัฒนาตัวเองให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ผลงานสูงขึ้นเพียงใด บุคคลนั้นก็ปฏิบัติงานได้คุ้มค่าเงินเดือนของเขาเร็วขึ้นเพียงนั้น อันจะเป็นผลดีต่อองค์การในด้านความคุ้มค่าแก่การลงทุน

4. บุคคลสามารถเรียนรู้ได้โดยให้ผู้อื่นคอยบอก หรือแสดงเป็นตัวอย่างให้ดูก่อน แต่วิธีที่ดีที่สุดคือ การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติภายใต้การควบคุมแนะนำ การสอนด้วยวิธีพูด หรือโดยการสาธิต ย่อมช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ได้ดี ช่วยลดการลองผิดลองถูกด้วยตนเอง และในที่สุดบุคคลที่เข้ารับการฝึกอบรม จะสามารถปฏิบัติงานได้เป็นปกติ ระยะเวลาที่เขาปฏิบัติงานได้นี้เอง คือ ระยะเวลาที่เขาเรียนรู้การปฏิบัติอย่างแท้จริงแล้วว่า เขาต้องปฏิบัติอะไร เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จเรื่อยตลอดไป

ระบบการฝึกอบรม

การจัดการฝึกอบรมจำเป็นจะต้องมีการจัดวางระบบในการดำเนินงาน ซึ่งจะต้องกระทำเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้ (รายงานการสัมมนา เรื่อง การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา 2530 : 14 - 16)

1. การหาความต้องการในการฝึกอบรมโดยพิจารณาถึงความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ และแผนงานขององค์การ การเปลี่ยนแปลงทางวิชาการและเทคโนโลยี ลักษณะของหน่วยงาน ความสามารถของคณะเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อุปกรณ์อำนวยความสะดวกและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

2. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงาน โดยโครงการฝึกอบรมต้องมีรากฐานอยู่บนข้อมูลเกี่ยวกับงาน โดยใช้วิธีวิเคราะห์งาน (Task Analysis) ซึ่งจะช่วยให้สามารถรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ทุกคนปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

3. การเลือกและเขียนวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เป็นการกำหนดขอบเขตของการปฏิบัติงานที่ต้องการให้เกิดขึ้น คือ ต้องมีการอธิบายอย่างชัดเจนถึงสิ่งที่แต่ละบุคคลควรจะปฏิบัติได้ภายใต้เงื่อนไขและกฎเกณฑ์ของหน่วยงาน
4. การสร้างเครื่องมือประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ แบบทดสอบ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และแบบจัดระดับความสามารถ เป็นต้น
5. การสร้างเกณฑ์การวัดผลการฝึกอบรม ได้แก่ การเปรียบเทียบลำดับที่การให้คะแนน หรือการพิจารณาพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
6. การเลือกและจัดลำดับเนื้อหาของหลักสูตร เป็นขั้นที่สำคัญในระบบ เนื้อหา นั้นจะต้องตรงกับงานและมีส่วนให้บรรลุวัตถุประสงค์ ส่วนการจัดลำดับนั้นก็ควรจะต้องเป็นไปตามหลักทางจิตวิทยา
7. การเลือกและการใช้กลวิธีการฝึกอบรม โดยพิจารณาเลือกส่วนประกอบของวิธีการสอน สื่อการสอนและระบบการจัดกลุ่มที่เหมาะสมที่สุด ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของวัตถุประสงค์ สารของหลักสูตร ผู้เข้ารับการอบรม วิทยาการและเวลาในการฝึกอบรม
8. การพิจารณาความต้องการอุปกรณ์การฝึกอบรม ในเรื่องนี้เกี่ยวข้องกับการจัดการใช้งานและการซ่อมบำรุง โดยจะต้องวางแผนและประสานงานให้ได้มาซึ่งอุปกรณ์ ชนิดที่ต้องการในจำนวน เวลาและสถานที่ที่เหมาะสม
9. การผลิตเอกสารการฝึกอบรม ได้แก่ เอกสารที่ใช้สำหรับการสอน สำหรับผู้จัดการฝึกอบรมและผู้จัดการฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
10. การเลือกครูผู้ฝึกหรือวิทยากร จำเป็นจะต้องมีการเตรียม กำหนดคุณสมบัติของวิทยากรไว้ล่วงหน้า และคัดเลือกวิทยากรให้ได้ผู้ที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุด ทั้งในด้านการศึกษาและความเหมาะสมกับวิชาที่จะสอน
11. การเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นการกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ที่จะสมัครหรือได้รับการคัดเลือกเข้ารับการฝึกอบรม ถ้าทำได้อย่างถูกต้องจะช่วยให้สามารถหลีกเลี่ยงความสิ้นเปลือง และยังช่วยให้แน่ใจได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไม่เพียงแต่สามารถเรียนจบหลักสูตรเท่านั้น แต่ยังสามารถที่จะทำงานในอนาคตต่อไปได้อย่างดีด้วย
12. การประเมินระบบการฝึกอบรม ได้แก่ การสังเกตการสอนภายในห้องฝึกอบรม โรงงาน หรือ ห้องทดลอง เพื่อพิจารณาว่าระบบการสอนได้ดำเนินไปตามที่วางแผนไว้ และได้บรรลุวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมหรือไม่
13. การประเมินผลการฝึกอบรมและการวิเคราะห์ เมื่อถึงลำดับการสอนที่เหมาะสม

ก็ควรจะได้นำเอาเกณฑ์การวัดผลที่เตรียมไว้มาใช้ และวิเคราะห์ ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อการจัดระดับผู้เข้ารับการฝึกอบรม แต่เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของการฝึกอบรม และเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสทราบผลการปฏิบัติของตน

14. การติดตามผลผู้สำเร็จการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบผลอันแท้จริงของการฝึกอบรม โดยการวัดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการฝึกอบรม

เทคโนโลยีการฝึกอบรม

เทคโนโลยี หมายถึง การนำเอาสิ่งที่มีอยู่มาทำให้เป็นประโยชน์ (กรมพาณิชย์ สัมพันธ์ 2531 : 51) สิ่งที่มีอยู่อาจได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนกิจกรรม เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่ถือเป็นวิทยาการเกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการฝึกอบรม สิ่งดังกล่าวนี้ เรียกได้ว่า เป็นเทคโนโลยีการฝึกอบรม (ลักษณะ หมิ่นจักร์ 2528 : 105 - 125) การใช้เทคโนโลยีการฝึกอบรม เพื่อ

1. ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
2. ช่วยให้อ่านได้มากขึ้น และจำได้นานขึ้น
3. ยืนยันข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากคำอธิบาย
4. แปรสิ่งที่เป็นนามธรรมไปสู่สิ่งที่เป็นรูปธรรม
5. ตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น
6. ดึงดูดความสนใจของสมาชิกไปสู่สิ่งเดียวกัน
7. จูงใจให้สนใจติดตามทำความเข้าใจ
8. เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
9. เพิ่มการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสหลายทางมากขึ้น
10. ประหยัดเวลาในการเรียนรู้
11. เอาชนะข้อจำกัดของเวลา ระยะทางและขนาด
12. ประหยัดเวลา/แรงงาน/ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

การใช้เทคโนโลยีการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีการศึกษา ซึ่งบุคคลที่จะใช้เทคโนโลยี การศึกษาควรคำนึงถึง

1. วัตถุประสงค์ ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือพัฒนาในด้านใด เนียงใด เช่น
 - 1.1 ให้รู้จัก เข้าใจ จำได้
 - 1.2 ให้สนใจ รู้คุณค่า เห็นประโยชน์
 - 1.3 ให้ทำได้ ทำเป็น อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
2. ความคุ้มค่า โดยต้องเปรียบเทียบถึงผลที่เกิดจากการเรียนรู้ ตามวัตถุประสงค์กับการลงทุน ในด้าน
 - 2.1 เวลาที่ต้องใช้กับสื่อและ/หรือกิจกรรมนั้น ๆ
 - 2.2 เวลาที่ต้องใช้ในการจัดหา/สร้างสื่อ นั้น ๆ
 - 2.3 ช่วงเวลาและสถานการณ์ที่ควรใช้สื่อ/กิจกรรมนั้น ๆ
 - 2.4 ค่าใช้จ่ายต่อการใช้สื่อ/กิจกรรมนั้น ๆ
 - 2.5 เงื่อนไขและข้อจำกัดในการใช้ เช่น จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำเป็น ต้องใช้ไฟฟ้า ต้องมีช่างเทคนิค ลักษณะของสถานที่และสภาพแวดล้อม ฯลฯ
 - 2.6 ความสะดวกในการใช้/จัดหา/การเก็บรักษา/ความทนทาน ฯลฯ

เทคโนโลยีการศึกษากับการฝึกอบรม

ในการบริหารการศึกษา การฝึกอบรมถือว่าเป็นบริการทางด้านการศึกษสาขาหนึ่งที่ควรจะกระทำควบคู่ไปกับการจัดการศึกษา โดยมุ่งที่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตัวบุคลากรเป็นสำคัญ และถือเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำตลอดเวลา เพราะ การศึกษาเป็นสิ่งที่มีความเคลื่อนไหวอยู่เสมอไม่หยุดนิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านวิทยาการ วิธีการ แนวความคิดใหม่ ๆ และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาก็เกิดขึ้นอยู่เสมอ เนื่องจากการแปรเปลี่ยนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ รวมทั้งการเมืองด้วย ดังนั้นเทคโนโลยีการศึกษาจึงต้องถูกนำมาใช้อยู่เสมอ โดยให้สอดคล้องกับความแปรเปลี่ยนเหล่านี้ แต่ปัญหาอยู่ที่ว่า ทำอย่างไร จึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ เกิดทักษะ ความชำนาญและทัศนคติที่ดี ยินดี และเต็มใจที่จะยอมรับสิ่งเหล่านี้มาใช้อย่างถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ วิธีการหนึ่งก็คือ การฝึกอบรม ซึ่งเป็นวิธีการที่สามารถสร้างพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม ให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ตรงตามเป้าหมาย และทันต่อสถานการณ์ (เรียงลักษณ์ โรจนพันธ์ 2529 : 4 - 5)

เทคโนโลยีการศึกษา หมายถึง การนำเอาความคิด หลักการ เทคนิค ความรู้ และระเบียบวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ตลอดจนผลิตผลทางวิทยาศาสตร์มาใช้ร่วมกัน ซึ่งครอบคลุมถึงด้านการบริหารและการจัดการเรียนการสอน เพื่อช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ในทางการศึกษา ทำให้การศึกษานั้นมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงขึ้นและเป็นการประหยัดทั้งเวลา ค่าใช้จ่าย (เฉลิม วราวิทย์ เสรี ร่วมสุข 2526 : 235) จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีการศึกษานั้น มีขอบเขตที่กว้างขวาง รวมงานโสตทัศนศึกษาซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีและวิวัฒนาการใหม่ ๆ ในการนำวัสดุอุปกรณ์และวิธีการต่าง ๆ มาใช้ในระบบการเรียนการสอนและการฝึกอบรม รวมทั้งการจัดการระบบสื่อการสอนต่าง ๆ การนำเทคโนโลยีการศึกษามาใช้จึงต้องมีการเปลี่ยนระบบห้องเรียนหรือห้องฝึกอบรม วิธีการสอน และหลักสูตรให้สอดคล้องกัน (ชัยยงค์ พรหมวงศ์ 2520 : 32)

การฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้ การเรียนรู้ถือว่าเป็นกระบวนการสันนิเวทนาการ (Two way communication) เพราะมีผู้ส่งความรู้ คือ วิทยากร และมีผู้รับความรู้ คือ ผู้เข้าอบรม และมีกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยสื่อ คือ ตัวนำความรู้ และสาร คือ ความรู้ ทักษะคติ แนวคิดต่าง ๆ สื่อที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ เรียกว่า สื่อการฝึกอบรม (Training Media)

ปัจจัยที่นำความสำเร็จมาสู่การฝึกอบรมที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง คือ การใช้กิจกรรมทางด้านเทคโนโลยีการศึกษาและการใช้วิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งหมายถึง การใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการฝึกอบรมเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยเฉพาะช่วยสร้างเสริมความเข้าใจอย่างดียิ่ง เพราะวัสดุ อุปกรณ์ สื่อการสอน มีคุณค่า คือ ก่อให้เกิดประสบการณ์ทางรูปธรรมเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจเพิ่มขึ้น เพิ่มพูน และพัฒนาการเรียนรู้ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีพัฒนาการทางความคิดที่ต่อเนื่องกัน และท้ายสุด คือ ให้ประสบการณ์ที่เป็นจริงได้ (Dale 1949 : 255)

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีการศึกษาได้เข้ามามีบทบาทต่อการฝึกอบรมอย่างมาก ช่วยถ่ายทอดความรู้ ทักษะ แนวความคิดต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ช่วยให้การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และคงทนถาวร และยังทำให้บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา มีบทบาทในทางการฝึกอบรมกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท

บทบาท (Role) เป็นแนวคิด หรือเป็นตัวแปรหนึ่งทางด้านจิตวิทยา และสรีระ (Dispositional Variables) ที่นักพฤติกรรมศาสตร์ เชื่อว่ามีอิทธิพลเหนือพฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคล ของกลุ่ม ขององค์การ ของระบบ (ดิน ปรัชญพฤทธิ์ 2530 : 763) คนทุกคนในแต่ละสังคมจะมีสถานภาพของตนอยู่เสมอ โดยสังคมเป็นผู้กำหนดและจำกัด อำนาจ สิทธิ และความรับผิดชอบไว้สำหรับแต่ละสถานภาพตามสภาวะการณ์ สถานภาพนั้นเป็น นามธรรม ที่มีอยู่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นจุดเชื่อมโยงไปสู่ความจริงที่ว่า ตำแหน่งเป็น เครื่องกำหนดบทบาท และบุคคลเดียวกันก็อาจแสดงได้หลายบทบาท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ดำรง อยู่มีมากน้อยเพียงใด สถานะหรือตำแหน่ง เป็นเพียงผลรวมแห่งสิทธิและหน้าที่ ของบุคคลที่จะ ไปดำรงตำแหน่งนั้น โดยเหตุนี้ สถานภาพแห่งตำแหน่งจึงเป็นสิ่งที่อยู่ก่อนที่บุคคลจะไปสวม ตำแหน่งในแต่ละสังคม ที่จะมียกน้อยเพียงใดก็สุดแต่แบบวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมนั้น ๆ (สมพงษ์ เกษมลิน 2521 : 56 - 57) การกำหนดบทบาทจะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมที่มี ประสิทธิภาพ เพราะบทบาทกำหนดความรับผิดชอบของงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติ โดยเหตุที่การปฏิบัติ ตามบทบาทจะกระทำได้ดีหรือไม่ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบทบาทได้ถูกกำหนดไว้อย่างไร (สุนัตรา สุกภาพ 2522 : 53 อ้างถึงใน ชลาภรณ์ ทองเจริญ 2530 : 23) บุคคลผู้กระทำ บทบาทใด ๆ มักจะต้องคำนึงถึงความต้องการของตนเอง และความคาดหวังของสังคมต่อบทบาท นั้น ๆ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2530 : 763) กล่าวถึงบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อการพัฒนา องค์การว่าหมายถึง ภารกิจ หรือพฤติกรรมที่หน่วยงานกำหนด และคาดหวังให้ผู้บริหาร ระดับสูงกระทำในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ

วินัย จันทรหอม (2528 : 9) ได้กล่าวสรุปว่า บทบาท หมายถึงการแสดง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลตามภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เกี่ยวกับงานโดยตรง และงาน พิเศษทั้งที่ปฏิบัติจริงและคาดหวังว่าจะกระทำต่อไป ภิญญู สาร (2529 : 283) ให้ ความหมายของบทบาทว่า เป็นความมุ่งหวังของบุคคลอื่นคาดหวังว่าบุคคลในตำแหน่งใดตำแหน่ง หนึ่งพึงกระทำ บทบาทมักจะควบคู่อยู่กับตำแหน่งที่บุคคลดำรงอยู่เสมอ

อุทัย หิรัญโต (2526 : 197 - 198) ได้ให้ความหมายของบทบาท ว่าคือ หน้าที่ (Function) หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหวัง (Expected behavior) ของบุคคล แต่ละคนในกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ หน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าว โดยปกติเป็นสิ่งที่กลุ่มหรือสังคม

หรือวัฒนธรรมของกลุ่ม หรือสังคมนั้นกำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ดิน ปรากฏพุกกี้ (2530 : 763) ที่กล่าวว่า บทบาทหมายถึง พฤติกรรมที่สังคมกำหนด และคาดหวังให้บุคคล กลุ่ม องค์กร และระบบกระทำ

กมล ทองธรรมชาติ และคณะ (2522 : 25) ได้ให้ความหมายของบทบาททาง สังคมศาสตร์ไว้ว่า บทบาทคือ แบบแผนของความต้องการ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ ค่านิยม และการกระทำที่สมาชิกของแต่ละสังคมคาดหวังว่า ควรจะเป็นไปตามลักษณะของ ตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีอยู่

แดเนียล เจ เลวินสัน (Daniel J. Lavinson 1971 : 11) ได้สรุป ความหมายของบทบาทไว้ 3 ประการ คือ

1. บทบาท หมายถึง เกณฑ์ปกติ (Norm) ความคาดหวัง (Expectation) ข้อห้าม (Taboos) ความรับผิดชอบ (Responsibilities) และอื่น ๆ ที่มีลักษณะในทำนอง เดียวกัน ซึ่งผูกพันอยู่กับตำแหน่งทางสังคมที่กำหนดให้ บทบาทตามความหมายนี้ คำนึงถึงบุคคล น้อยที่สุด แต่มุ่งที่การชี้บ่งถึงหน้าที่อันพึงกระทำ

2. บทบาท หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งพึงคิด และกระทำ เพื่อตำแหน่งนั้น ๆ ในความหมายนี้ บทบาทเป็นความหวังของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต่อ บทบาทที่ตนเองต้องประพฤตินิติปฏิบัติ

3. บทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลพึงกระทำเมื่อดำรงอยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ในความหมายนี้ บทบาทคือ การที่บุคคลผู้ดำรงตำแหน่งประพฤตินิติปฏิบัติบทบาทตามความคาดหวัง ของสังคมที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น ๆ

บทบาท นอกจากจะแสดงให้ทราบถึงขอบเขตของตำแหน่ง หรือพฤติกรรมที่สังคม กำหนดให้พึงปฏิบัติในขณะครอบครองตำแหน่งนั้น ๆ แล้ว ยังกล่าวรวมถึงคุณลักษณะของบุคคลผู้ ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ด้วย

จะเห็นว่า การกำหนดบทบาทขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและสังคม ดังนั้นบุคคลจะกระทำ บทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ส่วนหนึ่งก็ขึ้นกับความสอดคล้องกันของความต้องการของ ตนเอง และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ เมื่อบุคคลมาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มในสังคม มีภาระ หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน ย่อมมีปัญหาข้อขัดแย้งเกิดขึ้นได้เสมอ มากหรือน้อยแล้วแต่กรณี ตราบเท่าที่คนเรายังมีความคิดความเห็น การรับรู้ หรือค่านิยม

หรือจุดมุ่งหมายในการกระทำที่แตกต่างกันออกไป ย่อมมีโอกาสเกิดขึ้นได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีอคติต่อกัน หรือมีผลประโยชน์ขัดกันด้วย ก็ยิ่งเกิดได้ง่าย

ความขัดแย้งอาจเกิดจากการกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่งนั้น ๆ ไม่ชัดเจน ข้ำซ้อนกันหรือเกิดการสับสนของบทบาทขึ้น แฮร์ (Here 1982 : 119 - 121) ได้กล่าวถึงความขัดแย้งของบทบาทไว้ 3 ประการ คือ

1. บทบาทซ้ำซ้อนกัน (Role collision) เกิดจากบุคคล 2 คน ซึ่งดำรงตำแหน่งต่างกัน แต่มีบทบาทที่กำหนดซ้ำซ้อนกัน

2. บทบาทไม่ไปด้วยกัน (Role incompatibility) เกิดจากบุคคลดำรงตำแหน่งหนึ่ง แต่ได้รับแรงผลักดันจากบุคคลอื่น ให้แสดงบทบาทที่แตกต่างออกไป ซึ่งขัดแย้งกับตำแหน่งที่ดำรงนั้น

3. บทบาทสับสนกัน (Role confusion) เกิดจากบุคคลต้องดำรงตำแหน่งหลายตำแหน่ง (Dual Role) ในเวลาเดียวกัน และบทบาทแต่ละตำแหน่งไม่สอดคล้องกัน ซึ่งก่อให้เกิดการสับสนในการกระทำที่เหมาะสม ทั้งนี้เพราะขาดการตกลงกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ในเรื่องของความคาดหวังสำหรับบทบาทนั้น ๆ

นอกจากนี้ ความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดเกี่ยวกับบทบาท อาจเกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล ในลักษณะที่ว่า บุคคลมีความคิดเห็น วิธีการคิด ค่านิยม และการรับรู้ที่แตกต่างกัน (สั่น แก้วปู้วัด 2525 : 5 - 6) จากการศึกษาที่ บุคคลไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง การมองบทบาทของผู้อื่นผิดไปจากความจริง บทบาทที่คลุมเครือไม่ชัดเจน บทบาทที่มากเกินไป หรือมีความคาดหวังสูงเกินไป ย่อมก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ทั้งสิ้น (Stoner 1978 : 536 - 538)

แม้แต่บุคลิกภาพเฉพาะตัวของบุคคล ที่ไม่สอดคล้องกับบทบาทที่ได้กำหนดให้ประพฤติปฏิบัติ เนื่องจากการดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ก็อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ 3 ลักษณะ คือ (Secord and Backman 1964 : 493)

1. คุณลักษณะของบุคคลไม่สอดคล้องกับบทบาทที่คาดหวัง หรือบุคลิคนำคุณลักษณะของตนเองเข้าไปผูกพันกับบทบาท

2. มโนทัศน์ของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ไม่สอดคล้องกับบทบาทที่คาดหวังไว้

3. ความต้องการที่จะกระทำของผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ไม่สอดคล้องกับตำแหน่งที่คาดหวังไว้

ตั้งที่กล่าวมาแล้วถึงสาเหตุหลายประการที่ทำให้เกิดการขัดแย้งของบทบาท ซึ่งส่งผลให้เกิดการสับสนดับข้อใจขึ้นกับผู้กระทำบทบาท อันก่อให้เกิดปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ดังนั้น เพื่อลดความขัดแย้งและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าว บุคคลผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งใด ๆ ก็ตาม ควรเรียนรู้ที่จะปฏิบัติบทบาทของตนให้เหมาะสม ว่าควรปฏิบัติอย่างไร และผู้อื่นคาดหวังจะให้ตนปฏิบัติอย่างไรด้วย

กรอส เมสันและแม็ค เอเคอร์น (Gross , Mason & McEachern 1966 : 39) ได้เสนอแนวทางหนึ่งให้ผู้กระทำบทบาทควรคำนึงถึงเพื่อหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้ง หรือความเข้าใจผิดเกี่ยวกับบทบาท ดังนี้

1. ควรศึกษาบุคลิกลักษณะเกี่ยวกับตนเอง
2. ต้องศึกษาให้ทราบว่า พฤติกรรมใดที่เหมาะสมในการกระทำบทบาทนั้น ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับบุคลิกลักษณะตนเอง
3. พิจารณาความหวังของบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดบทบาท เพื่อเป็นแนวทางในการกระทำบทบาท
4. ควรมีการประเมินผลการกระทำบทบาทนั้น ๆ ทั้งโดยตนเองและผู้อื่น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการกระทำบทบาทให้เหมาะสม

หลายครั้งที่ผู้ดำรงตำแหน่งไม่เข้าใจความคาดหวังของบุคคลอื่น ๆ ต่อบทบาทของตนเอง และในขณะเดียวกันบุคคลอื่น ๆ ก็ไม่สามารถเข้าใจถึงกระบวนการ ปัญหา ข้อจำกัด และอื่น ๆ ในการกระทำบทบาทนั้นได้อย่างชัดเจน เฟรนช์ และ เบลล์ (French and Bell 1980 : 124 - 125 อ้างถึงใน ชลาภรณ์ ทองเจริญ 2530 : 27 - 28) ได้เสนอแนะวิธีที่ทำให้เกิดความสอดคล้องของบทบาทขึ้น โดยกระทำตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์หน้าที่ และพฤติกรรมที่ควรจะเป็นของบุคคล ในการดำรงตำแหน่งนั้น ๆ
2. ตรวจสอบความคาดหวังของบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ
3. ศึกษาความคาดหวังและความต้องการของบุคคลอื่น ๆ ต่อบทบาทนั้น ๆ

การรับรู้ต่อบทบาท

การรับรู้ นั้น หากจะมองในแง่ประสบการณ์ พฤติกรรม หรือกลไกที่เกี่ยวข้องแล้วก็จะเห็นว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนมาก นอกเหนือจากการสัมผัสแล้วยังมีสิ่งอื่นอีก (ชม ภูมิภาค 2516 : 19 - 20) ได้แก่

1. ขบวนการทางสัญลักษณ์ (Symbolic Process) คือ ขั้นที่ผ่านการรับสัมผัสมาแล้ว คนจะจดจำเอาไว้ เก็บสัญลักษณ์เอาไว้เพื่อให้สามารถจดจำได้ หรือระลึกได้
2. ขบวนการทางอารมณ์ (Affective Process) นั่นคือ การรับรู้จะต้องมีอารมณ์เข้าไปเกี่ยวข้อง

นอกจากกระบวนการดังกล่าวแล้ว การรับรู้ยังต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญอีก ดังนี้ (ชม ภูมิภาค 2526 : 21 - 24 สงวน สุทธิเลิศอรุณ 2528 : 30 - 31)

1. ลักษณะของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดการรับรู้ขึ้น คือสิ่งเร้าที่ดึงดูดความตั้งใจ ตรงกับความสนใจ ความต้องการ และเจตคติของบุคคลที่จะรับรู้
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับรู้ ซึ่งจะแยกออกเป็น 2 ด้าน คือ
 - 2.1 ด้านกายภาพ เป็นลักษณะของอวัยวะรับสัมผัสของผู้รับรู้ ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง หากสิ่งเหล่านี้ผิดปกติไปย่อมทำให้การรับสัมผัส และการรับรู้ผิดไป
 - 2.2 ด้านจิตวิทยา ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ อารมณ์ ความต้องการ ค่านิยม วัฒนธรรม ประเพณี และอื่น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้เดิม ตลอดจนความรู้ในเรื่องนั้น ๆ

ด้วยเหตุที่การรับรู้เกี่ยวข้องกับอิทธิพลและปัจจัยหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ทำให้โอกาสที่การรับรู้ของบุคคลจะเกิดผิดพลาดมีอยู่มากมาย อาจแยกได้เป็น 3 ประเภท คือ (ชม ภูมิภาค 2516 : 24 - 25)

1. ความผิดพลาดอันเกิดจากสภาวะบางประการของสิ่งเร้า ซึ่งเกิดขึ้นได้กับบุคคลปกติ เรียกว่า Illusion เป็นการเกิดจากภาวะของสิ่งเร้าเอง เช่น วงกลมสองวงเท่ากัน วงหนึ่งถูกแวดล้อมด้วยวงเล็ก อีกวงหนึ่งถูกแวดล้อมด้วยวงกลมค่อนข้างใหญ่กว่า เราจะเห็นวงกลมที่ถูกแวดล้อมด้วยวงกลมเล็ก ว่าโตกว่าอีกวงหนึ่ง
 2. ความผิดพลาดของการรับรู้อันเกิดจากภาวะของอินทรีย์ของผู้รับรู้ผิดไป เช่น กินยาบางอย่างเข้าไป มักจะเห็นหรือได้ยินเสียงที่ไม่มีจริง ความผิดพลาดของการรับรู้เช่นนี้ เรียกว่า Hallucination
 3. ความผิดพลาดของการรับรู้ เนื่องจากความเชื่อที่ผิด (Delusion)
- นอกจากนี้ ความคาดหวัง ความต้องการ และทัศนคติ ก็อาจทำให้การรับรู้ผิดไปได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ทูลวิงและโดแนลสัน (Tulving and Donalson 1972 : 93 - 94) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คือ ทัศนคติ ความคาดหวัง และความต้องการของบุคคลต่อสิ่งนั้น ๆ

และจากนิยามที่ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการแปลความหมายจากการสัมผัสต่อสิ่งเร้า ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์เดิม ความจำ หรือความรู้เดิม ตลอดจนสถานการณ์ในขณะนั้นมาเป็น เครื่องช่วย และการรับรู้นี้จะมีอิทธิพล นำไปสู่การกระทำต่าง ๆ ของบุคคล จึงอาจสรุปได้ว่าการรับรู้ที่ใกล้เคียงกันของบุคคลเกี่ยวกับบทบาทที่พึงกระทำ ย่อมนำไปสู่การกระทำบทบาทนั้นได้อย่างเหมาะสม และอีกประการหนึ่ง จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2515 : 14) กล่าวว่า โดยทั่วไปคนเรามักรับรู้ และสร้างความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ตามความคิดเห็นของบุคคลอื่นที่มีต่อตน ด้วยเหตุนี้หากกลุ่มบุคคลหนึ่งมีการรับรู้ และมีความคิดเห็นต่อบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาในการฝึกอบรมที่สอดคล้องกัน ก็จะทำให้นักเทคโนโลยีที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม สร้างการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของตนเองให้สอดคล้องกันไปด้วย เพื่อการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีต่อบทบาทนั้น

การศึกษารoles ของนักเทคโนโลยีการศึกษาในการฝึกอบรม

การนำเทคโนโลยีการศึกษามาใช้ในการฝึกอบรม เพื่อที่จะช่วยให้การฝึกอบรมนั้น ประสพผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยนักเทคโนโลยีการศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถในด้านการฝึกอบรม นักเทคโนโลยีการศึกษาซึ่งจะต้องกระทำบทบาทของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรมคนหนึ่งนั้น จำเป็นที่จะต้องรู้หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง เพื่อที่จะเตรียมความพร้อมต่อการปฏิบัติบทบาท ในการจัดฝึกอบรมได้อย่างดี ไนทอร์ย ลินลาร์ตัน (2524 : 1) กล่าวว่า ผู้ฝึกอบรมเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุด การที่ผู้ฝึกอบรมจะดำเนินงานได้ดีแค่ไหนขึ้นอยู่กับ การตระหนักในบทบาทของผู้ฝึกอบรมเอง ได้แก่ (นยอม วงศ์สารศรี 2530 : 198 - 199 ไนทอร์ย ลินลาร์ตัน 2524 : 1 - 6 รายงานการสัมมนาเรื่อง การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา 2530 : 267 - 268)

1. ที่ปรึกษาโครงการฝึกอบรม (Consultant) โดยเป็นผู้ดำเนินการค้นคว้า วิจัย พัฒนาเทคนิคและวิธีการ เพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมและเผยแพร่โครงการฝึกอบรม ให้คำแนะนำแก่ฝ่ายบริหารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

2. ผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนรู้ (Learning Specialist) ต้องเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยเฉพาะในเรื่องของการจัดสภาพการเรียนรู้ การเลือกวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม กำหนดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม กำหนดวิทยากรและสื่อเพื่อการฝึกอบรม ประเมินผลการเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการฝึกอบรม

3. ผู้จัดการโครงการฝึกอบรม หรือ ผู้วางแผนการฝึกอบรม (Program Manager or Program Planner) เป็นผู้กำหนดนโยบายหรือรับนโยบายจากผู้บริหาร ระดับสูง วางแผนการฝึกอบรม ออกแบบโครงการหรือหลักสูตร ควบคุมและดำเนินการจัดการฝึกอบรม ทั้งนี้รวมถึงการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร ในหน่วยงานต่าง ๆ

4. ผู้บริหารงานฝึกอบรม (Training Administrator) มีหน้าที่สำคัญ คือ วางนโยบายการฝึกอบรม สนับสนุนโครงการฝึกอบรม ทั้งในด้านการให้งบประมาณ สถานที่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง จัดหาทรัพยากรภายนอกหน่วยงาน ประสานงานด้านต่าง ๆ ตลอดจนควบคุมให้การดำเนินงานการฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการฝึกอบรมและติดตามผลการปรับปรุงโครงการ

5. วิทยากรฝึกอบรม (Instructor) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทุกคนควรจะต้องสามารถเป็นผู้บรรยายในวิชาใด หรือสาขาใดสาขาหนึ่ง เพราะการสอนในโครงการจะทำให้ผู้สอนรู้จักผู้เข้ารับการฝึกอบรมดีขึ้น รู้ปัญหาต่าง ๆ ชัดเจนและเป็นที่เชื่อถือ (Trust) สำหรับผู้เข้าอบรม แต่ควรเลือกสอนเฉพาะสิ่งที่รู้ มั่นใจ และมีความถนัด

6. ผู้ประเมินผลโครงการฝึกอบรม (Program Evaluator) จะต้องเตรียมการประเมินผลโครงการฝึกอบรมเอาไว้โดยเรียบร้อย และควรเริ่มตั้งแต่การวางแผน จัดทำแบบประเมินผลโครงการฝึกอบรม กำหนดวิธีการประเมินผล นำเสนอผลการประเมินผลโครงการฝึกอบรมแก่ผู้บริหาร การประเมินผลนั้นอาจแบ่งออกเป็น 3 ระยะใหญ่ ๆ คือ

6.1 ประเมินระหว่างฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรมควรสังเกตและพิจารณากิจกรรม และการดำเนินไปของการฝึกอบรม ตลอดเวลาว่าอยู่ในสภาพและบรรยากาศอย่างไร ผู้เข้ารับการอบรมมีความพอใจ สนใจ หรืออึดอัดใจมากน้อยเพียงไร

6.2 ประเมินเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม เพื่อประเมินกิจกรรมตั้งแต่ต้นทั้งหมด อาจใช้แบบสอบถาม หรือให้ประเมินปากเปล่าด้วยก็ได้ แล้วแต่บรรยากาศและสภาพการณ์ในแต่ละครั้ง

6.3 ประเมินหลังจากสิ้นสุด หรือ ผ่านการฝึกอบรมไประยะหนึ่งแล้ว ในลักษณะติดตามและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรม

7. ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อการฝึกอบรม (Training Media Specialist) ควรสามารถวิเคราะห์สื่อ ออกแบบ ผลิต ใช้ พัฒนา ประยุกต์ ประเมินผลและทำการวิจัยเกี่ยวกับสื่อในการฝึกอบรม เสนอแนะวิธีเลือก วิธีใช้สื่อการฝึกอบรมต่าง ๆ มีความรู้คุ้นเคย

กับเครื่องมือทางการศึกษาต่าง ๆ ตลอดจนรู้วิธีการบำรุงและแก้ไขข้อขัดข้องเล็ก ๆ น้อย ๆ ของเครื่องมือได้ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ 2526 : 49)

จากรายงานการสัมมนากลุ่มย่อยของนิสิตปริญญาโทโสตทัศนศึกษา (2530 : 268 - 270) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง เทคโนโลยีทางการศึกษากับการฝึกอบรม สรุปได้ว่า

บทบาทตามหลักการของนักเทคโนโลยีการศึกษาในการฝึกอบรม ควรจะทำหน้าที่ในฐานะบทบาทต่าง ๆ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ดังนี้

1. ที่ปรึกษาโครงการฝึกอบรม ซึ่งมีหน้าที่ ความรับผิดชอบ
 - 1.1 ให้คำปรึกษาแก่บุคลากร เกี่ยวกับ โอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา
 - 1.2 แลกเปลี่ยนนโยบายและอธิบายกระบวนการฝึกอบรมแก่ผู้บังคับบัญชาทุกหน่วย และบุคลากรในองค์การ
 - 1.3 ให้คำปรึกษาแก่ฝ่ายบริหาร เกี่ยวกับการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อเตรียมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
 - 1.4 สืบหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 1.5 ให้คำแนะนำแก่ฝ่ายบริหาร เกี่ยวกับความจำเป็นในการฝึกอบรมทั้งปัจจุบันและอนาคต
 - 1.6 ช่วยวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร
 - 1.7 ติดตามและวิเคราะห์ผลการอบรม หลังจากผู้ผ่านการอบรมกลับไปปฏิบัติงานแล้ว
 - 1.8 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับทางก้าวหน้าของบุคลากร
 - 1.9 วางแผนกำลังคน
2. บทบาทผู้เชี่ยวชาญการเรียนรู้ มีหน้าที่ ความรับผิดชอบ
 - 2.1 จัดวางหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ
 - 2.2 กำหนดความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม
 - 2.3 กำหนดวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ และวิธีการที่จะช่วยให้เกิดการเรียนรู้
 - 2.4 เลือกและพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ตลอดจนโสตทัศนูปกรณ์ที่จะใช้

- 2.5 เตรียมแนวการอบรม
 - 2.6 กำหนดวิทยากร และอุปกรณ์ที่ต้องการ
 - 2.7 จัดทำเอกสารการอบรม
 - 2.8 กำหนดคุณสมบัติ และคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรม
 - 2.9 ประเมินผลการอบรม
 - 2.10 นำผลการประเมินมาปรับปรุงการฝึกอบรม
 - 2.11 วิเคราะห์โครงการฝึกอบรม เพื่อจัดประสบการณ์ในการเรียนรู้ให้เหมาะสม และสอดคล้องถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม
 - 2.12 ดำเนินการอบรม
3. บทบาทผู้จัดการโครงการฝึกอบรม มีหน้าที่ ความรับผิดชอบ
 - 3.1 ให้คำแนะนำเชิงวิชาการ เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการฝึกอบรมทุกระดับ
 - 3.2 วางแผนและทบทวนการใช้ประโยชน์จากวิทยากรภายนอก
 - 3.3 ประเมินผลการอบรมอย่างไม่เป็นทางการ จากผู้เข้ารับการอบรม
 - 3.4 ติดตามไปสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรม
 - 3.5 จัดให้การฝึกอบรมบุคลากรสัมพันธ์กับโครงการอื่นในองค์การ
 - 3.6 วิเคราะห์การฝึกอบรมว่า ดำเนินไปสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่
 - 3.7 จัดเผยแพร่โครงการอบรมให้บุคลากรได้ทราบล่วงหน้า
 - 3.8 วางแผนกำลังคน อุปกรณ์และงบประมาณที่ต้องใช้แต่ละปี
 - 3.9 ริเริ่มและติดตามให้มีการนำผลการฝึกอบรมไปใช้ในการบริหารงานบุคคล
 - 3.10 เสนอแนะระเบียบ นโยบายและกระบวนการต่าง ๆ เกี่ยวกับการฝึกอบรม
 4. บทบาทผู้บริหารงานฝึกอบรม มีหน้าที่ ความรับผิดชอบ
 - 4.1 จัดเตรียมอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เกี่ยวกับการฝึกอบรม
 - 4.2 จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ประกอบการอบรม
 - 4.3 จัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอบรม จากภายนอกองค์การ
 - 4.4 จัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมให้เอื้ออำนวย ให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด
 - 4.5 จัดเตรียมรายงานการอบรม

4.6 จัดเตรียมห้องสมุดฝึกอบรม และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้นักเรียนและผู้เข้ารับการอบรมจะทดลองค้นคว้าได้ทันที

4.7 จัดเตรียมคู่มือการฝึกอบรม

4.8 จัดดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณการฝึกอบรม

5. บทบาทวิทยากรฝึกอบรม มีหน้าที่ ความรับผิดชอบ

5.1 ใ้กับผู้เข้ารับการอบรมสนใจในเรื่องที่จะอบรม

5.2 ให้อธิบายในส่วนที่เป็นหลักการ หรือทฤษฎี

5.3 นำให้เกิดการเรียนรู้

5.4 ปรับความยากง่ายของเนื้อหาวิชาให้เหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรม

5.5 ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง

5.6 ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม

5.7 ให้อธิบายแนะนำ

5.8 กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นซึ่งกัน

และกัน

จากการสัมภาษณ์และดูงานจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ของนิสิตปริญญาโท ภาควิชาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า (รายงานการสัมมนา เรื่อง การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา 2530 : 274 - 276)

1. นักเทคโนโลยีการศึกษาทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (Trainer) มีหน้าที่ความรับผิดชอบตั้งแต่การร่างหลักสูตร วางแผนการฝึกอบรมและผลิตสื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม
2. นักเทคโนโลยีการศึกษาทำหน้าที่ในฐานะผู้วางแผนการฝึกอบรม โดยทำหน้าที่จัดรูปแบบ เลือกวิธีการและสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
3. นักเทคโนโลยีการศึกษาทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านผลิตสื่อ (Media Specialist) เป็นผู้ผลิตสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

ปรัชญา เวสารัชช์ (รายงานการสัมมนา เรื่อง การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา 2530 : 272) กล่าวว่า บุคลากรด้านงานฝึกอบรมควรมีความสามารถ ในด้านการออกแบบงานฝึกอบรมโดยการใช้สื่อฝึกอบรมให้มากที่สุด นั่นคือเป็น Training Designer

ฮิลล์ (Hill 1978 : 5860 A อ้างถึงใน พงศ์ศิษฐ์ ไทยสิหราช 2526 : 9) ได้สำรวจพบว่า นักเทคโนโลยีการศึกษาเป็นบุคคลที่เหมาะสมสำหรับการใช้สื่อเพื่อการฝึกอบรม และพัฒนาบุคคลในองค์การ

พงศ์ศิษฐ์ ไทยสิหราช (2526 : 55) ได้ทำการวิจัยพบว่า ลักษณะของ นักเทคโนโลยีการศึกษาที่เหมาะสมกับงานฝึกอบรมของธนาคาร คือ สามารถผลิตสื่อการสอนให้ใช้ประกอบการฝึกอบรม ให้คำปรึกษาในการใช้สื่อการสอน ช่วยควบคุมเครื่องมือขณะใช้ให้การอบรมวิธีผลิตและใช้สื่อการสอน ช่วยเลือกและประเมินผลสื่อการสอนที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม

ชลากรณี ทองเจริญ (2530 : 91 - 93) ได้ศึกษาพบว่า ผู้บริหารทั้งในและนอกสถาบันการศึกษาต้องการนักเทคโนโลยีการศึกษา ที่มีความสามารถในการออกแบบ เนื่องจากการออกแบบหรือการพัฒนาระบบการเรียนการสอน มีขั้นตอนในลักษณะของวิธีระบบ กาเย่ และ บริกส์ (Gagne and Briggs 1979 : 20) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีระบบเป็นเทคโนโลยีการศึกษาอย่างหนึ่งที่ใช้ในกระบวนการของการวางแผน การออกแบบการเรียนการสอนหรือการพัฒนาระบบการเรียนการสอน

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2531 : 37) กล่าวว่า ในขณะที่วิทยาการสมัยใหม่ช่วยพัฒนาเครื่องมือ ด้านเทคโนโลยีการศึกษาให้ก้าวล้ำทันสมัยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นักเทคโนโลยีศึกษาก็จำเป็นต้องพัฒนาความสามารถของตนเองตามไปด้วย แต่มิได้พัฒนาเพื่อให้สามารถใช้วัสดุอุปกรณ์สมัยใหม่ได้ดีเพียงประการเดียว หากแต่ต้องพัฒนาความสามารถของตนเองอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเรียกว่า ความสามารถในการพัฒนาการสอน (Instructional Development) ความสามารถนี้ นักเทคโนโลยีการศึกษาจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับครู อาจารย์ ในการพัฒนาการเรียนการสอน หรือเพื่อทำงานในตำแหน่งของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพื่อออกแบบโครงการฝึกอบรมให้กับหน่วยงานของตน ดังนั้น บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษา จึงมีเพิ่มขึ้นอีกบทบาทหนึ่ง คือ เป็นนักพัฒนาการสอน (Instructional Developer) หรือนักออกแบบการสอน (Instructional Designer)

จากที่กล่าวถึงข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยีการศึกษาได้ถูกนำเข้ามาเพื่อแก้ปัญหาในการฝึกอบรม ทำให้การฝึกอบรมประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ บทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงมีมากขึ้น ไม่เฉพาะแต่ในวงการศึกษาเท่านั้น แต่ได้ครอบคลุมไปถึงงานการฝึกอบรม

ซึ่งก็มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับด้านการศึกษา เพียงแต่บทบาทนักเทคโนโลยีการศึกษาในการฝึกอบรมนั้นยังไม่ชัดเจนเป็นมาตรฐาน และเป็นที่ยอมรับแก่องค์กรต่าง ๆ เท่าที่ควร ทำให้การรับรู้เพื่อเตรียมความพร้อมของนักเทคโนโลยีการศึกษา ในการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานการฝึกอบรมนั้น ไม่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของบุคคล หรือองค์กรต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ด้านฝึกอบรม

อย่างไรก็ตาม นักเทคโนโลยีการศึกษาที่จะเข้าไปปฏิบัติบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรจะรับรู้ถึงบทบาทที่ปฏิบัติจริงในงานฝึกอบรม เพื่อการเตรียมตนเองให้มีความพร้อมต่องานด้านฝึกอบรมอย่างแท้จริง