

บทที่ 1

บทนำ

ปัจจุบันการฝึกอบรมและพัฒนา นับว่ามีบทบาทอันสำคัญยิ่งในการสร้างคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในระดับต่าง ๆ และกลุ่มวิชาชีพในสาขาต่าง ๆ ให้สามารถพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรให้สามารถรองรับสภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี

การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นกรรมวิธีที่มุ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะ คติ บุคลิกภาพ วิธีการทำงานให้เหมาะสม มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมและพัฒนาในขณะที่ทำงาน (On the job training) หรือการฝึกอบรมและพัฒนาที่ทำงาน (Off the job training) โดยองค์การเป็นผู้จัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้เอง หรือให้องค์กรฝึกอบรมภายนอกอื่น ๆ จัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้

1.1 สาเหตุที่ต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาเบื้องต้น

1. ไม่มีสถาบันการศึกษาใด ๆ ที่สามารถผลิตบุคลากรที่มีความสามารถที่จะทำงานในองค์กรต่าง ๆ ได้ทันที องค์กรที่รับบุคลากรใหม่จึงต้องทำการฝึกอบรมประเภทก่อนการทำงาน (Pre-Service Training) ไม่ว่าจะเป็นการปฐมนิเทศ (Orientation) หรือการแนะนำการทำงาน (Induction Training) เพื่อให้บุคลากรใหม่สามารถคุ้นเคยกับสถานที่ที่จะทำงาน เข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดจนเข้าใจวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่พอเหมาะกับความต้องการของหน่วยงาน และช่วยสร้างขวัญและทัศนคติที่ถูกต้องให้กับบุคลากรใหม่

2. สภาพแวดล้อมต่าง ๆ อันประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สภาพแวดล้อมภายในได้แก่ สภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมของในประเทศและต่างประเทศ นโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญทางด้านอุตสาหกรรม ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและพัฒนาเศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีและระบบการศึกษา ความเสื่อมโทรมทางศีลธรรมในสังคม และทรัพยากรของชาติ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายในได้แก่ นโยบายขององค์กร การแบ่งส่วนงาน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน การเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ หรือการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ เป็นผลให้องค์กร

ค้นหาทางให้บุคลากรสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ ได้ภายในเวลารวดเร็วและการฝึกอบรมที่ถูกต้องจะช่วยให้คนสามารถเรียนรู้ได้เร็วยิ่งขึ้น การฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นการอบรมหลังจากที่บุคลากรได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรแล้ว เรียกว่า การฝึกอบรมระหว่างทำงาน (In-Service Training)

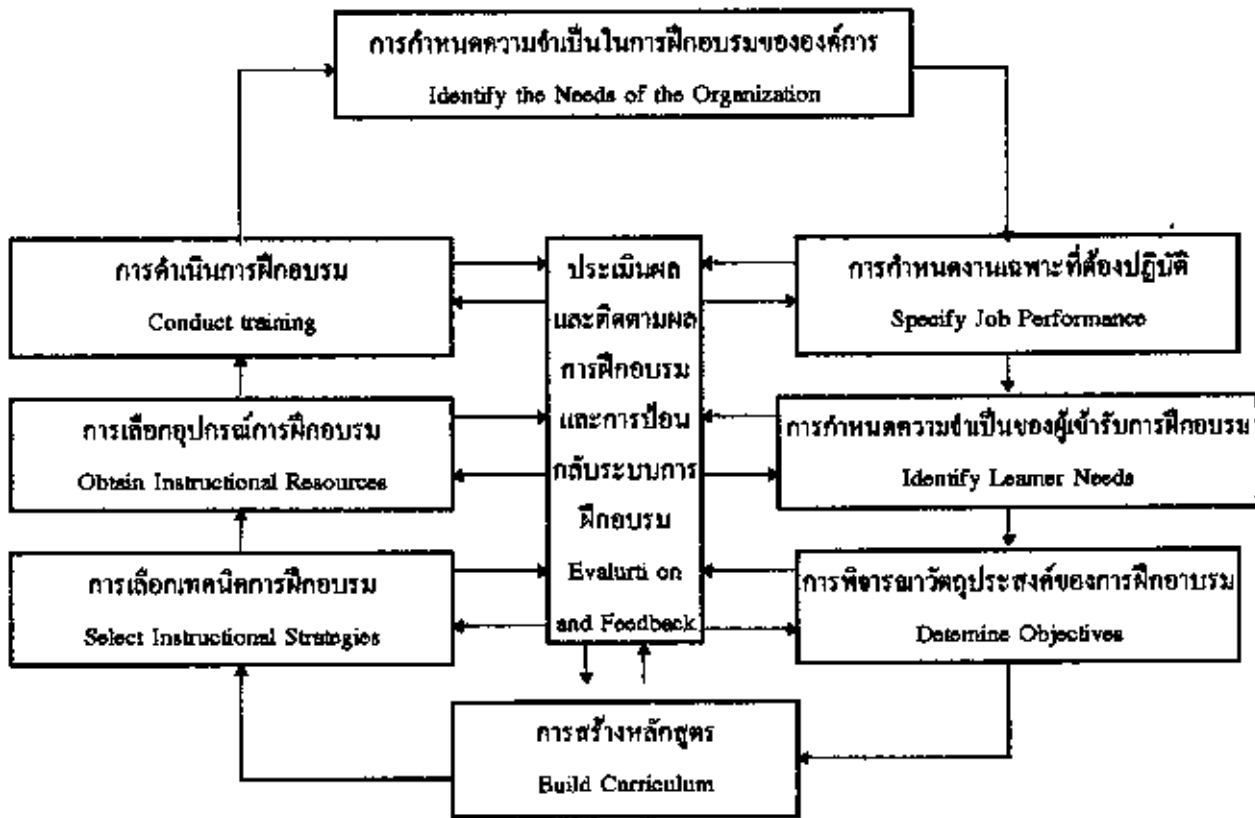
3. พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในองค์กรเป็นเวลานาน ถึงแม้จะมีความรู้ความชำนาญมากน้อยเพียงใด แต่ถ้าวอกับงานนาน ๆ อาจเกิดความเบื่อหน่าย จำเจ ท้อถอย เมื่อข้อดีซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ได้มีการส่งเสริมความรู้ ทักษะ ขวัญ หรือกำลังใจใหม่ ๆ บ้าง ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีการจัดประชุม สัมมนา อบรม เพื่อเป็นการพัฒนาหรือที่เรียกว่าเป็นการปัดฝุ่น (Brush Up) เคารสนิมเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานให้เกิดความกระฉับกระเฉง และเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้คิมมีชีวิตชีวามากขึ้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันในองค์กรให้ดีขึ้นด้วย

4. ได้มีการพิสูจน์แล้วว่าขาดการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างมีระบบ ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมทางอ้อมสูงกว่า เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานต้องฝึกฝนเองโดยลองผิดลองถูก หรือสังเกตจากผู้อื่นทำให้เสียเวลาและอาจไม่ได้เรียนรู้วิธีการทำงานที่ดีที่สุดอีกด้วย (อรุณ รักธรรม, 2537)

เมื่อองค์กรใดมีการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างมีระบบ องค์กรนั้นก็ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมและการพัฒนา คือ มีการเพิ่มผลผลิต (Productivity) นั่นก็คือ มีผลผลิตสูง มีต้นทุนต่ำ มีกำไรมาก มีบุคลากรที่มีคุณภาพและความพอใจในการทำงาน ตั้งอกตั้งใจทำงานอย่างขยันขันแข็ง ตลอดจนเหตุ มีการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ ทำให้ได้ลูกค้าเพิ่มหรือมีผู้รับบริการที่พอใจในการบริการมากขึ้น มีส่วนแบ่งของตลาดมากขึ้น และสามารถทำการสะสมกำไรเพื่อเปลี่ยนเครื่องจักรขยายโรงงานและลงทุนเพิ่ม ทำให้กิจการเติบโตก้าวหน้าได้

สำหรับระบบการฝึกอบรมและการพัฒนามีรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจคือ The Critical Events Model ของ Leonard Nadler (1982) ซึ่งเป็นรูปแบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจและมีเนื้อหาครบถ้วนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 : The Critical Events Model



ที่มา : Nadler, Leonard. "Designing Training Programs : The Critical Events Model".
Massachusetts : Addison-Wesley Publishing Company, 1982.

1.2 ทักษะที่จำเป็นในการทำงานในองค์กร

Paul Herrey และ Kenneth H. Blanchard อ้างใน เรียงชัย หมิ่นชนะและคณะ (2538) กล่าวว่าในการทำงานในทุกองค์กร บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะ 3 ประการ คือ

1. ทักษะทางเทคนิค (Technical Skill) คือสามารถนำความรู้ สติปัญญา ประสบการณ์ต่าง ๆ มาใช้ในการทำงาน

2. ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skill) คือความสามารถในการทำงานที่เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี อาศัยไหวพริบในการชักจูงเพื่อนร่วมงาน มีความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน

3. ทักษะทางด้านความคิด (Conceptual Skill) คือสามารถเข้าใจลักษณะผู้ร่วมงานและลักษณะงาน ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง

ซึ่งในทักษะทั้ง 3 ประการนั้น มีความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละระดับงานกล่าวคือ ผู้บริหารต้องการทักษะทางด้านความคิดมากกว่าหัวหน้างานและผูปฏิบัติงาน ขณะที่ผูปฏิบัติงานต้องการทักษะทางด้านเทคนิคมากกว่าผู้บริหารและหัวหน้างาน แต่ทักษะที่จำเป็นต่อบุคลากรในทุกๆระดับ ทุกตำแหน่งก็คือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

William James นักปรัชญาชาวอเมริกา ได้ทำการวิจัยค้นพบว่า การสร้างบรรยากาศมนุษยสัมพันธ์โดยวิธีจิตใจ จะทำให้คนสามารถทำงานเพิ่มขึ้นประมาณ 80-90% จากระดับปกติประมาณ 20-30% เท่านั้น (ฮ้างใน เรียงชัย หมิ่นชนะ และคณะ, 2538) ดังภาพ

ทักษะที่จำเป็นในกรทำงานในองค์กร

ผู้บริหาร	
หัวหน้างาน	
ผู้ปฏิบัติงาน	

ที่มา : ดัดแปลงมาจากเรียงชัย หมิ่นชนะและคณะ “มนุษยสัมพันธ์” กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์ไอเดียนโตร์ หน้า 5.

ดังนั้น ในการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม จะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้บริหารและพนักงานแต่ละระดับที่ควรจะได้รับไว้ด้วย

1.3 แนวคิดทฤษฎีมุขสัมพันธ์ในการทำงาน

มนุษยสัมพันธ์เป็นวิชาที่ว่าด้วยการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีงามระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือเพื่อนร่วมงานกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม เพื่อก่อให้เกิดความรักความพอใจ

และยินดีที่จะทำงานหรือช่วยเหลือกันด้วยความเต็มใจ ช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้ง ทำให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ มนุษยสัมพันธ์จึงเป็นวิชาที่เกี่ยวข้องกับคนทุกคนและมีโอกาสใช้คู่ตลอดเวลาในทุกกรณีตลอดชีวิต เพราะมนุษย์เราต้องติดต่อกับกัน ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เห็นใจช่วยเหลือกัน ประสานประโยชน์ซึ่งกันและกัน และมีความรักความสามัคคีซึ่งเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตยและการอยู่ร่วมกัน

ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

ได้มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ไว้หลายประการด้วยกัน เช่น วิจิตร อวาทะกุล (2527) ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึงการติดต่อกันเพื่อเป็นสะพานไปสู่ความเป็นมิตร รวมทั้งการพัฒนาตนเองให้เป็นที่รักใคร่ชอบพอ และได้รับความร่วมมือจากผู้อื่น

โยธิน กันสนธุธ์ (2525) ได้ให้ความหมายกว้าง ๆ ของมนุษยสัมพันธ์ว่า หมายถึง “การเข้ากับคนอื่นได้” แต่เนื่องจากมนุษยสัมพันธ์นั้นจะเกี่ยวข้องกับหลายสาขาวิชา ดังนั้นจะทำให้ความหมายแตกต่างกันออกไป ซึ่งในแง่ของพฤติกรรมศาสตร์แล้วนั้น นักสังคมวิทยาจะกล่าวว่ามนุษยสัมพันธ์คือ การมีพฤติกรรมได้ต่อกันระหว่างมนุษย์ในสังคมเดียวกัน ซึ่งมีหลายลักษณะ คือทั้งการร่วมมือ การแข่งขัน การต่อสู้ โดยมีจริยธรรมเป็นตัวควบคุม ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกจะแสดงถึงการเคารพศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ซึ่งกันและกัน

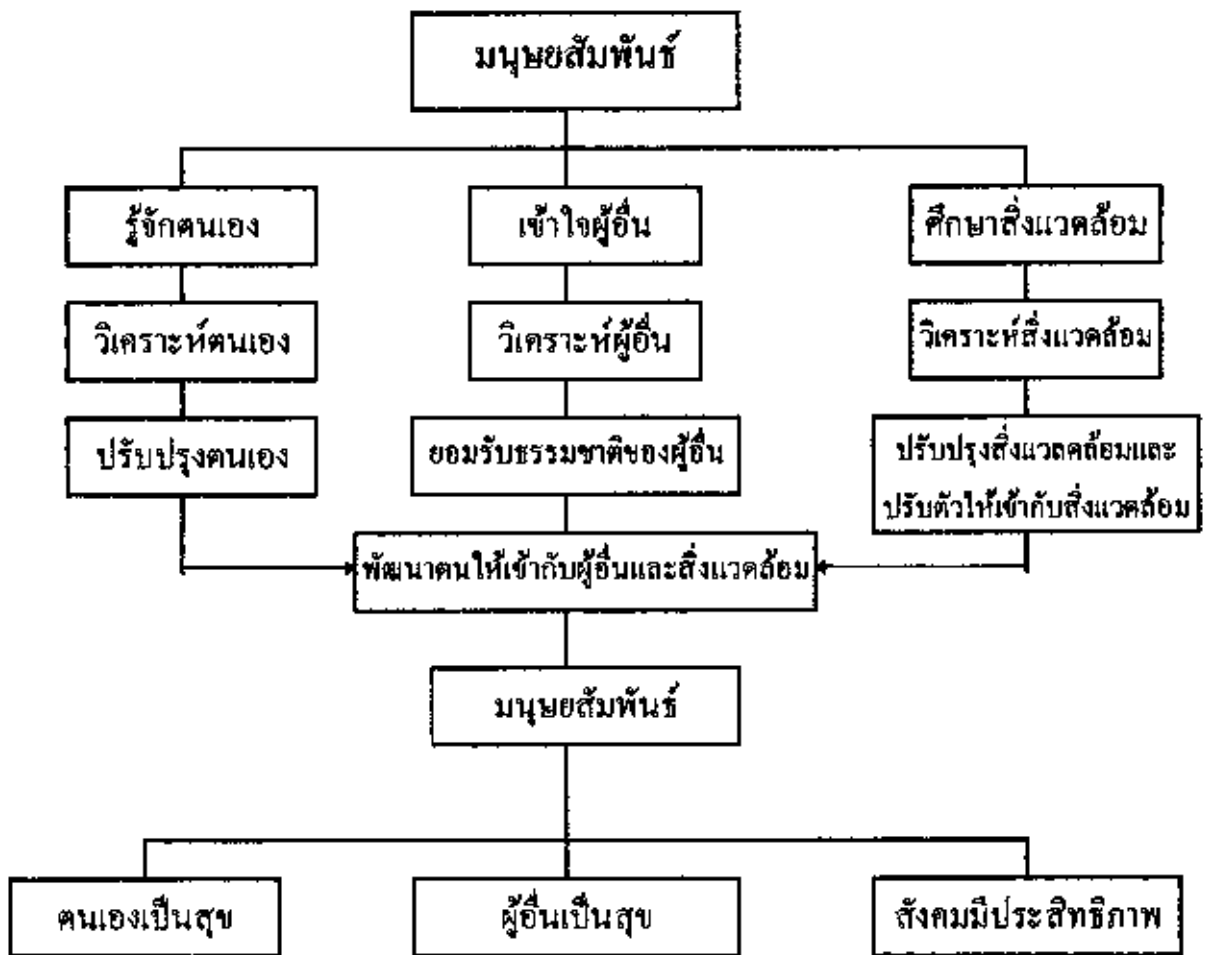
ในแง่จิตวิทยา มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมต่อกันในระบบสังคม เพราะจิตวิทยาเป็นสาขาวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์

มนุษยสัมพันธ์ ถ้าเป็นความหมายที่ใช้ในองค์การแล้วนั้น อาจหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การใดองค์การหนึ่ง ถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่ดีก็จะทำให้เกิดความรักใคร่และความเข้าใจอันดีต่อกัน จะส่งผลให้งานเกิดสัมฤทธิ์ผล แต่ถ้าไม่ดีก็จะเกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกัน และส่งผลเสียหายให้กับงานได้ (Gellerman, 1966)

โดยสรุปแล้วมนุษยสัมพันธ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ว่าด้วยการสร้างความเข้าใจอันดีเพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความรักความเข้าใจอยากให้ความช่วยเหลือสนับสนุนด้วยความเต็มใจ ซึ่งปฏิกิริยาของคนดังกล่าวช่วยให้เกิดผลที่ดีต่อการทำงานและ

สังคมนั้น ๆ โดยการจงใจอย่างเป็นกระบวนการและเป็นธรรม โดยการติดต่อเกี่ยวข้องกับ
ระหว่างบุคคลในสังคมทั้งที่เป็นส่วนตัว และที่เกี่ยวกับการทำงาน อย่างเป็นทางการและไม่
เป็นทางการ เพื่อให้เกิดความรักใคร่ช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อ
ให้ตนเองเป็นสุข ผู้อื่นเป็นสุข และสังคมมีประสิทธิภาพ ดังภาพต่อไปนี้

ตารางที่ 2 : ภาพแสดงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์



ที่มา : พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ อ่างโนสมพร สุทัศนีย์, น.ร.ว. "มนุษยสัมพันธ์".

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงต้องอยู่ร่วมกันเป็น
ครอบครัว ชุมชน สังคม ต้องอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน ต้องติดต่อกับสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา
ต้องช่วยเหลือตนเองและผู้อื่นทั้งร่างกาย ทรัพย์สิน กำลังความคิด ลำตั้ใจ ต้องการ
ความรัก ความอบอุ่นจากผู้อื่น ต้องการความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ และต้องการ
ความสำเร็จสมหวังในชีวิต จะเห็นได้ว่าคนเป็นสัตว์ที่มีความรู้สึกนึกคิด มีจิตใจเป็นสิ่ง
สำคัญจนบางครั้งมักมีคำกล่าวของนักมนุษยวิทยาที่ว่า “คนเป็นสัตว์ที่มีความคิด”
(Thinking Animal) (อัญคนัย อินทรสุขศรี และคณะ, 2528) มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องการ
ศึกษาพฤติกรรมของคนเป็นหลักซึ่งการเข้ากับมนุษย์ และการเอาชนะใจคน ดังนั้น
มนุษยสัมพันธ์จึงมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ตลอดเวลาและตลอดชีวิต ดังนั้น
จะสามารถกล่าวถึงประ โยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ได้ดังต่อไปนี้

1. ทำให้เข้าใจธรรมชาติค่านต่าง ๆ ของมนุษย์
2. ทำให้เข้าใจความต้องการพื้นฐานของมนุษย์และสามารถสนองความ
ต้องการพื้นฐานที่เหมือนกันและแตกต่างกันได้
3. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคมกับผู้อื่น
4. ทำให้ได้รับความรักใคร่ เชื่อถือ ศรัทธา จากบุคคลในครอบครัว องค์กร
และสังคมได้
5. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ โดยเฉพาะผู้บริหารมนุษยสัมพันธ์จะช่วยให้งานสำเร็จได้
6. ช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานและในการอยู่ร่วมกัน
7. ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสามัคคีกลมเกลียว รักองค์
การและทำให้องค์การมีความมั่นคงเป็นปึกแผ่น
8. เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์ของสังคม ป้องกันและแก้
ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ การเมืองได้
9. มนุษย์สัมพันธ์ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน พร้อมทั้งจะต่อสู้
เพื่อประโยชน์ร่วมกัน
10. ทำให้ตนเองมีความสุข ผู้อื่นมีความสุข และสังคมมีความสุข

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ (สมพร สุทัศน์, 2538)

(1) ด้านความแตกต่างระหว่างบุคคล

ด้านรูปร่างกาย หมายถึง ความแตกต่างในด้านรูปร่าง หน้าตา ผิวพรรณ เพศ วัย คนที่มีรูปร่างแข็งแรง สง่างาม หน้าตาคมพริ้ว คนที่ผู้พบเห็นอยากจะคบค้าสมาคมด้วย สำหรับเพศนั้นถ้าเป็นตรงข้ามจะมีความสัมพันธ์ดีกว่าเพศเดียวกัน ส่วนวัยต่างวัยมักจะมีปัญหาขัดแย้งกัน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีผลมาจากพันธุกรรม

ด้านสติปัญญา เราจะเห็นได้จากตัวเราเอง ญาติ คนใกล้เคียง บางคนหัวดีเรียนเก่ง จำเก่ง มีไหวพริบปฏิภาณดี ฉลาดแก้ปัญหา บางคนเรียนไม่เก่ง ไม่จำ เพราะขาดปัญญา ซึ่งขึ้นอยู่กับพันธุกรรม การเลี้ยงดู การศึกษาหาความรู้ การอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน

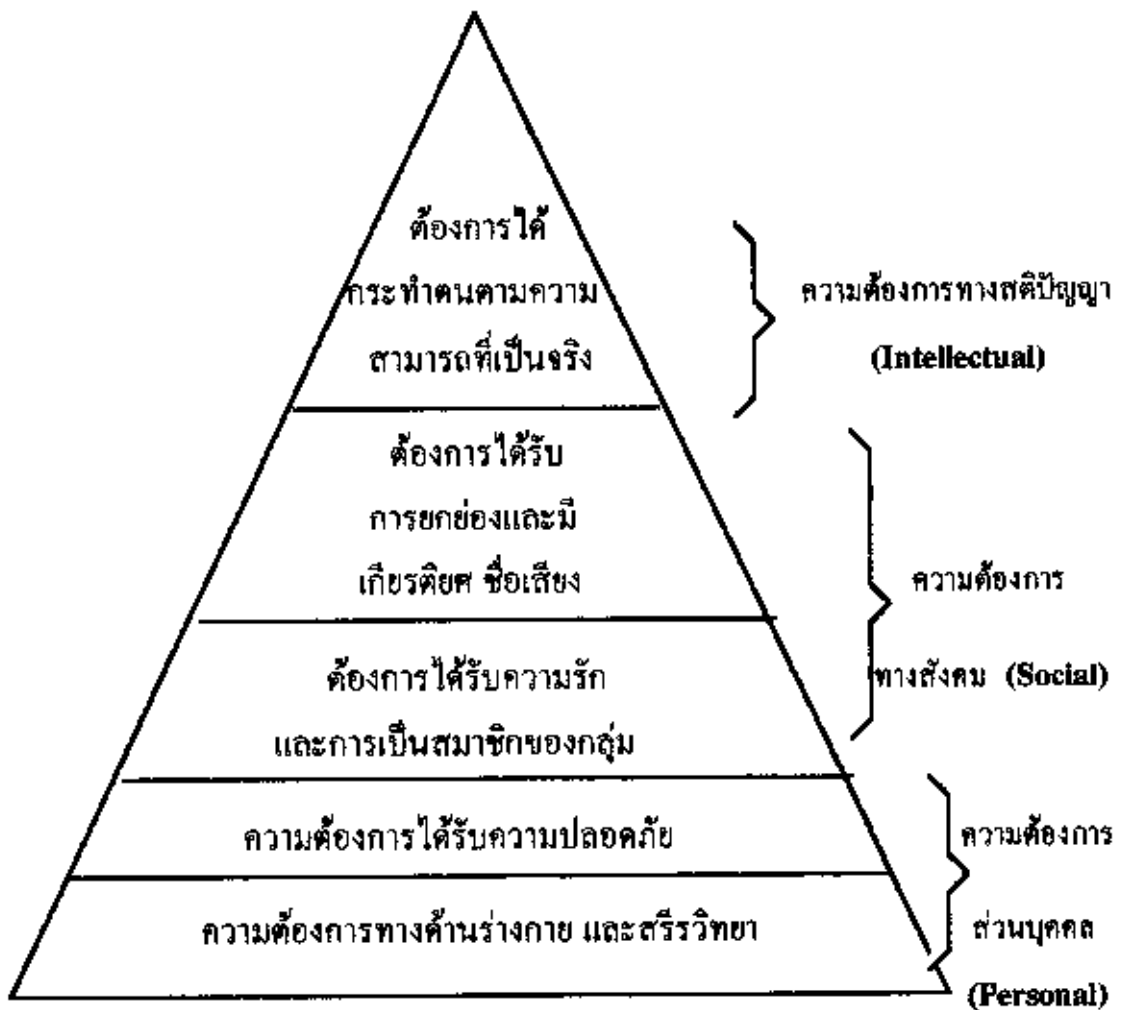
ด้านจิตใจและอารมณ์ คนบางคนฝึกตนเองหรือได้รับการอบรมเลี้ยงดูมาดี มีจิตใจ อุดม เมตตา กรุณา อ่อนโยน ช่วยเหลือผู้อื่น ใจเย็น สุขุม มีความยุติธรรม นึกคิดในสิ่งที่ดีงาม ไม่โกรธง่าย ไม่อยากได้เงินเกินขอบเขต ไม่หลงสิ่งต่าง ๆ ที่มาล่อจนขาดสติ คนที่มีจิตใจและอารมณ์ดี ย่อมเป็นที่รักและยอมรับของคนอื่น ทำให้คนอื่นอยากมาสัมพันธ์ด้วย

ด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้แก่ บ้าน โรงเรียน ชุมชนและสังคม ซึ่งคนอยู่อาศัยสัมผัสสัมพันธ์อยู่ด้วยตลอดเวลา ตั้งแต่เล็กจนโต เพราะถ้าคนอยู่ในครอบครัวดี การอบรมเลี้ยงดูที่ดี ได้รับการศึกษาดี และเศรษฐกิจดี บุคคลนั้นก็จะได้ดีตามไปด้วย

(2) ด้านศักดิ์ศรีของความเป็นคน (Dignity) มนุษย์ทุกคนเป็นคนมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ฉะนั้นการปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานในองค์การควรเป็นไปในลักษณะของการยกย่องให้เกียรติ สุภาพ อ่อนน้อม ไม่วางอำนาจ หรือบังคับ ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องตระหนักถึงเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่งเพราะเราไม่อาจซื้อความร่วมมือได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว

(3) ด้านความต้องการ เป็นปฏิกริยาอย่างหนึ่งของคนเราที่มีความปรารถนา ความอยากเพื่อสนองตนเอง ซึ่งมาสโลว์ (Maslow, 1954) กล่าวถึงอันดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของมนุษย์ โดยแยกออกเป็นลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอนด้วยกันดังนี้

แผนภูมิที่ 1 : ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์



ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกายหรือทางสรีรวิทยา (Bodily Needs or Physiological Needs) เป็นความต้องการที่มาสโลว์ และนักจิตวิทยาเห็นว่าเป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่อาหาร น้ำ เพื่อบรรเทาความหิว ความต้องการทางเพศ การพักผ่อนหลับนอน การได้หย่อนใจ

ขั้นที่ 2 ความต้องการได้รับความปลอดภัย (Safety Needs) จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะแสวงหาความมั่นคง การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ ถ้าหากไม่ได้รับการสนองตอบ คนเราอาจหาทางหลบหนีไปจากสภาพนั้น ๆ ก็ได้

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและการเข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม (Love and Belonging Needs) เพราะว่าการได้รับความอบอุ่น การยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ต้องการทราบว่าตนเองมีฐานะอย่างไรในกลุ่ม

ขั้นที่ 4 ต้องการได้รับการยกย่องในด้านความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ (Self-Esteem Needs) ซึ่งหมายถึงลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการได้รับความเคารพ ความเชื่อมั่นอื่น ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกอิสระมีเสรีภาพ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ต้องการได้กระทำตามความสามารถที่เป็นจริง (Self-actualization) เป็นขั้นสุดท้ายของความ ต้องการและเป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เพื่อแสดงถึงสิ่งที่มีความสามารถและศักยภาพที่จะกระทำได้

(4) ด้านการจูงใจ การจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น หรือมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งพฤติกรรมทางสังคมและพฤติกรรมการทำงาน เช่น การ

กระตุ้นให้บุคคลทุกคน ร่วมทำกิจกรรมทางสังคม ขยันทำงาน เป็นต้น การจูงใจเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ บุคคลทุกคนมีความจำเป็นจะต้องสร้างแรงจูงใจซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะในองค์การ ผู้บริหารมีหน้าที่โดยตรงในการสร้างแรงจูงใจผู้ร่วมงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เพราะมนุษย์จะทำงานเต็มความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการทำงาน การจูงใจเป็นเรื่องของการสนองความต้องการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจ ทั้งแรงจูงใจจากภายในและแรงจูงใจจากภายนอก

(5) ด้านการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึก และข้อเท็จจริงเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ทำให้บุคคลได้รับรู้ข้อเท็จจริง อารมณ์ ความรู้สึก การติดต่อสื่อสารทำให้เกิดการรวมกลุ่มองค์การและสังคมที่กว้างขวาง และเกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เกิดความรักใคร่และความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย การติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นหัวข้อที่สำคัญที่ควรกล่าวไว้ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ โดยเน้นวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์การระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกัน จะโดยบอกกล่าวด้วยคำพูด ทำทาง สัญลักษณ์ อักษร เป็นกระบวนการที่จะ

ทำให้เกิดความเข้าใจ รุ่งใจ เชื่อถือซึ่งกันและกัน โดยบุคคลทุกคนจะต้องเป็นผู้ส่งข่าวสาร และให้ความหมายหรือแปลความหมายในข่าวสารนั้น ๆ ให้ดีที่สุดเพื่อประโยชน์ของงาน หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

(6) **ด้านจริยศาสตร์และศาสนา** ด้านจริยศาสตร์และศาสนาเป็นการศึกษา ถึงอุดมการณ์ของมนุษย์เกี่ยวกับความดี ความสุข เสรีภาพ ความยุติธรรม หน้าที่ความรับผิดชอบ ที่มีต่อตนเอง สังคม คุณค่าของชีวิตมนุษย์ กฎเกณฑ์แห่งความประพฤติของมนุษย์ โดยหาสิ่งที่ดีที่สุด ประพฤติดี ปฏิบัติดี ทั้งในส่วนตนและสังคม เพื่อให้เกิดความสุขและสงบในสังคมนั้น ๆ

(7) **ด้านสังคมวิทยาและลักษณะสังคมไทย** เป็นการเข้าใจถึงวิถีชีวิต ความเชื่อ ค่านิยมของคนในแต่ละสังคมที่อยู่ว่าเป็นอย่างไร เพราะแต่ละสังคมจะแตกต่างกัน เช่น สังคมเมืองหลวง สังคมชนบท สังคมอุตสาหกรรม สังคมประชาธิปไตย สังคมคอมมิวนิสต์ นอกจากนี้ขนบธรรมเนียมประเพณีวัฒนธรรมก็จะแตกต่างกัน อันเป็นมรดกตกทอดแสดงให้เห็นชีวิตความเป็นอยู่ของสังคมนั้น ๆ ว่าเจริญรุ่งเรืองสงบเรียบร้อยมีระเบียบ มีความละเอียดอ่อนทางจิตใจ อันเป็นแผนของการดำรงชีวิตในสังคม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการประพฤติปฏิบัติของคน มีอิทธิพลต่อความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ ความเป็นอยู่ ถ้าคนเราได้รู้และเข้าใจแล้วการปฏิบัติจะเป็นไปโดยง่าย โดยมีสาระพอสังเขปได้ดังนี้

เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา คือ คนไทยจะให้ความสำคัญแก่ตัวบุคคลมากกว่าหลักการ ปัญหา หรือแนวคิด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ การที่บุคคล 2 คน ตกถึงกันในที่ประชุมเกี่ยวกับแนวคิดที่ไม่ตรงกัน เมื่อออกจากที่ประชุมก็โกรธเคืองกัน เพราะคนไทยคิดว่า เมื่อเขาตำหนิหรือวิจารณ์แนวคิดของเราก็คือเขาวิจารณ์ตัวเรานั้นเอง ความคิดนี้ก็เป็นความคิดที่ผิด

เป็นสังคมอำนาจนิยม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นไปในลักษณะของผู้ใหญ่กับผู้น้อย ผู้น้อยจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ไม่ว่าผู้ใหญ่จะผิดหรือถูก ลักษณะของสังคมจึงเน้นระบบอาวุโส การติดต่อสัมพันธ์กันจึงเน้นในเรื่องอายุมากกว่าเพศ นอกจากนี้บุคคลในสังคมมักจะยกย่องให้เกียรติผู้มีตำแหน่งสูง ในการแสดงความคิดเห็นหรือการโต้แย้งนั้น คนไทยถือว่าเป็นการไม่สุภาพและไม่บังควรที่จะแสดงความคิดเห็นได้แม้ผู้มีตำแหน่งสูงกว่า การตัดสินใจที่มาจากเบื้องบนและเชื่อฟังจากเบื้องล่างจึงเป็นการแสดง

ความเคารพ การยอมรับอำนาจจากผู้มีอำนาจเหนือกว่าจึงเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นลักษณะเฉพาะของสังคมไทย

สังคมไทยยึดถืออิสรนิยม คนไทยรักอิสรภาพและชอบทำสิ่งต่าง ๆ ตามสบายไม่ชอบมีกฎเกณฑ์มาบังคับ ไม่ชอบใครมาควบคุมมากนักจึงอาจกล่าวได้ว่ามีความเป็น “ปัจเจกชนนิยม” คือเป็นตัวของตัวเองในระดับสูง

(8) ด้านธรรมชาติขององค์การ มีข้อสมมติฐานว่า องค์การมีธรรมชาติดังนี้ องค์การเป็นระบบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การจึงอยู่ภายใต้กฎของสังคม การแสดงบทบาทและสถานภาพของบุคคลจึงต้องเป็นไปตามสังคม พฤติกรรมบางอย่างได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม กลุ่มสังคมจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างไร

องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็มีอิสระในการเลือกว่าจะเข้าร่วมในองค์การหรือไม่ ฉะนั้นผู้บริหารองค์การย่อมตระหนักในเรื่องการจูงใจให้บุคคลมีความสนใจนั้นคงอยู่ตลอดไป

ความรู้พื้นฐานดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคคลในองค์การ ในสังคม ได้ตระหนักและใช้เป็นประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ในการทำงานใดก็ตาม บุคคลไม่ได้ทำแต่เฉพาะงานในหน้าที่เท่านั้น แต่จะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วย การมีมนุษยสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงาน กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ติดต่อรับบริการ จะช่วยให้ท่านทำงานได้อย่างราบรื่นและเกิดความร่วมมือประสานงานกันเป็นอย่างดีในการปฏิบัติงาน ช่วยลดปัญหาข้อขัดแย้ง และงานบรรลุความวัตถุประสงค์ การที่คนเราจะมียุทธสัมพันธที่ดีกับผู้อื่นได้นั้นก็ต้องพยายามเข้าใจผู้อื่น คือ พยายามทำความเข้าใจในธรรมชาติของคน ความแตกต่างของคนให้เสียก่อน โดยที่นักปรัชญา นักศาสนา นักจิตวิทยา และนักสังคมศาสตร์ ของมนุษย ๗ ประการด้วยกันว่า มนุษย์มีลักษณะ 6 ประการ ดังนี้ คือ มีความน่าไว้วางใจ มีความเอื้อเฟื้อกับความเห็นแก่ตัว มีความเป็นตัวของตัวเองกับคล้อยตามผู้อื่น มีพลังจิตและมีเหตุผลต่อการควบคุมภายนอกกับ

ความไม่มีเหตุผล มีความคล้ายคลึงกับความแตกต่าง มีความซับซ้อนกับการง่ายแก่การเข้าใจ (ธีระพร อุวรรณโณ, 2529) ช้างใน สมพร สุทัศนีย์, 2538)

1. ความน่าไว้วางใจกับความไม่น่าไว้วางใจ บุคคลในสังคมจะมีอยู่ 2 ลักษณะคือ มีความน่าไว้วางใจ คือน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ แต่อีกลักษณะคือไม่น่าไว้วางใจ มีเล่ห์เหลี่ยมคดโกง ไม่รับผิดชอบ

2. ความเอื้อเฟื้อกับการเห็นแก่ตัว บุคคลบางคนชอบช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่หวังผลตอบแทน ในขณะที่บางคนไม่สนใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น หรือแม้แต่จะช่วยเหลือคนที่ถูกทำร้ายต่อหน้าต่อตา ยิ่งกว่านั้นบางคนยังเอาเปรียบผู้อื่นตลอดเวลาโดยไม่สนใจว่าคนอื่นจะเดือดร้อน

3. การเป็นตัวของตัวเองกับการคล้อยตามผู้อื่น บุคคลส่วนหนึ่งจะมีความคิดและพฤติกรรมเป็นอิสระ มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่จำเป็นต้องคล้อยตามกลุ่ม แต่ก็มีบุคคลเป็นจำนวนมากที่คล้อยตามกลุ่ม ขอมตามความคิดเห็นของผู้อื่น และที่เห็นได้ชัดจากบุคคลในสังคมไทยที่นิยมการคล้อยตามบุคคลอื่นในระดับสูง ทำให้คนที่มีความคิดเป็นอิสระเป็นตัวของตัวเองน้อยลง เพราะการทำตามกลุ่มทำให้มีชีวิตระทมมากกว่า

4. พลังจิตและความมีเหตุผล กับการควบคุมจากภายนอกและความไม่มีเหตุผล นักจิตวิทยาเชื่อว่ามนุษย์สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ และมีเหตุผลในการกระทำ แต่นักจิตวิทยาบางกลุ่มก็เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกควบคุมด้วยกฎเกณฑ์ทางสังคมและกฎเกณฑ์ธรรมชาติ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าบุคคลมักจะทำอะไร โดยไม่ได้ควบคุมตนเอง และเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วไม่อาจตอบคำถามได้

5. ความคล้ายคลึงกับความแตกต่าง ดังได้กล่าวมาแล้วว่ามนุษย์มีความคล้ายคลึงกันตรงที่มีความต้องการพื้นฐาน มีอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ด้วยกันทุกคน แต่บุคคลก็มีความแตกต่างในเรื่องของบุคลิกภาพส่วนบุคคล

6. ความสลับซับซ้อนกับความง่ายแก่การเข้าใจ โดยปกติพฤติกรรมของมนุษย์จะมีความซับซ้อนยากแก่การเข้าใจ พฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ จะมีเหตุผลเบื้องหลังมากมายในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนอื่น เราจะต้องรู้ทั้งเขาและเรา เราจะต้องมีการยอมรับตนเอง และคนอื่นให้ถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น

ผู้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานนั้น จะมีลักษณะเฉพาะที่พึงประสงค์ อันจะช่วยในการทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ดังนี้

1. หน้าตาเข้มแข็งแจ่มใสในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา ยิ้มไว้เสมอ ยิ้มแสดงถึงความเป็นมิตร แสดงถึงเป็นผู้มีน้ำใจดี มีความเต็มใจ การยิ้มนั้นชนะใจคนอื่นแล้ว 50 เปอร์เซ็นต์ คนสวยที่สุดและคนที่น่ารักที่สุดนั่นคือ คนที่มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอ
2. เต็มใจทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่หลบหนีสังคม
3. มีจิตใจกว้าง พร้อมทั้งจะรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น ๆ แม้จะเป็นเรื่องของตนเอง
4. ยินดีเสียสละผลประโยชน์หรือความสุขส่วนตัวเพื่อผลงานส่วนรวม
5. ชอบเรียนรู้นิสัยใจคอของผู้อื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ได้บังคับบัญชา และนำความรู้เหล่านี้มาปฏิบัติในการติดต่อสัมพันธ์กับคนเหล่านั้นให้เป็นผลดี
6. ยินดีเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน โดยถือว่าเป็นความสุขและพอใจที่จะได้รู้จักคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น
7. เสนอตัวเข้าช่วยเหลือการทำงาน โดยไม่คิดว่าเป็นการเสียเปรียบ หรือเหน้อยซากโดยไม่จำเป็น
8. ให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้ที่มีปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ
9. กบหากคนอื่น ๆ ด้วยความเต็มใจและบริสุทธิ์ใจ ไม่มีการถือเขาถือเรา หรือเปรียบว่าดีกว่าคนนั้นในเรื่องเงิน ความรู้ ครอบครัวย ฯลฯ
10. แสดงน้ำใจแก่เพื่อนร่วมงานในวาระโอกาสต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เช่น การส่งบัตรอวยพรในวาระต่าง ๆ การไปร่วมแสดงความยินดี เสนอให้ความช่วยเหลือ ฯลฯ
11. มองหน้าผู้มาติดต่อเวลาพูดคุย เวลาพูดกับผู้อื่นไม่ควรมองไปที่อื่น มองข้ามศีรษะหรืออยู่ในท่าตะแคง หรือมองจ้องตาจนเสียมารยาท วิธีมองผู้อื่นในระหว่างการสนทนานั้นควรมองระดับจมูกและคาง
12. มองผู้อื่นในแง่ดีไว้เสมอ อย่างน้อยต้องคิดว่าคนที่เรากำลังติดต่อด้วย คือชีวิตหนึ่งเป็นคน ๆ หนึ่งในสังคมเท่า ๆ กันกับทุกคน อย่าคอยแต่คิดว่าเขามารบกวน หรือมาก่อความรำคาญให้ในด้านใด ๆ ควรนึกเสมอว่าเราจะต้องได้เรียนรู้เรื่องต่าง ๆ จากคนอื่น ๆ ด้วย

13. ระมัดระวังน้ำเสียง น้ำเสียงที่เราพูดออกมานั้นเป็นเครื่องที่แสดงให้ผู้อื่น
จิตใจ นิสัย ฟังใช้น้ำเสียงให้เหมาะสม

14. เวลาพูดก็พูดเฉพาะเรื่องที่มีผู้มาติดต่อกับคนเท่านั้น อย่านำเรื่องของผู้อื่น
มาวิพากษ์วิจารณ์ การนิพนธ์เป็นการเสียมารยาท ผู้อื่นอาจจะหมดความศรัทธาในตัวเราได้

15. เคารพในเกียรติของผู้อื่น อย่างน้อยต้องเคารพในวุฒิอันได้แก่ วิชาวุฒิ
ชาติวุฒิ คุณวุฒิ หรืออย่างน้อยเคารพในสิทธิแห่งมนุษยชนของเขา

16. รู้จักกล่าวคำขอขอบคุณและขอโทษให้ติดปากเสมอ

17. ทำตนเป็นกันเองกับคนทุกคนไม่เลือกชั้นวรรณะ เพศ หรือวัย

18. รู้จักที่จะพูดจา แะนะนำ ปลอบโยน ให้ความหวัง ให้ความเห็นใจ รู้จัก
เอาใจหรือเข้าใจด้วยเหตุผล

หลักในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ฉัตรชัย อินทรสุขศรีและคณะ, 2528)

1. พึงทำตนเป็นมิตรต่อผู้เกี่ยวข้องกับทุกคน การทำตนเป็นมิตรต่อคนอื่นได้
เสมอจะเกิดผลทันทีเมื่อมีการปฏิบัติ คือประการแรกตนเองจะเพิ่มความสำคัญในความเป็น
มิตรต่อผู้อื่นเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ไป ประการที่สอง จะทำให้ผู้อื่นมีความสำคัญอันดีต่อคนเป็น
การสนองตอบอีกอย่างหนึ่ง

2. มีนิสัยของผู้อื่นในแง่ดีเสมอ คิดหาโอกาสที่จะนึกคิดแต่ความดีของคน
อื่น ไม่ว่าจะป็นใครก็ตาม คอยหาเรื่องที่จะสรรเสริญชมเชยผู้อื่นให้พอประมาณ รู้จักให้
เกียรติ ให้ความเคารพนับถือผู้อื่น

3. พึงสำนึกดวงหน้าไว้ว่าเรื่องใดที่จะทำให้ผู้อื่นเกิดความขุ่นเคืองไม่พอใจ
หลีกเลี่ยงเสีย อย่าพูดหรือทำตัวในลักษณะเป็นการดูหมิ่นผู้อื่น พยายามสังเกตที่ทำ กิริยา
คอบสนองของผู้อื่น ถ้าเกิดผิดพลาดไปพยายามรีบหาทางหลีกเลี่ยงถอนคำพูดพร้อมกับ
กล่าวคำขอโทษทันที

4. ติดต่อกับผู้อื่นด้วยความเป็นกันเอง และให้ความสนใจที่จะช่วย
เหลือผู้อื่นอย่างเต็มความสามารถเสมอ การปฏิบัติตามหลักข้อนี้จะปฏิบัติต่อบุคคลทุกคน
ไม่ว่าจะเป็นผู้ใดก็ตามทุกคนต้องการเห็นผู้อื่นพึงพอใจในผลงานของเขา อย่าถือความ

เจริญก้าวหน้าของผู้อื่น แต่ควรให้การช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุนให้เขาได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่

5. เมื่อเกิดการไม่ลงรอยหรือขัดแย้งใด ๆ ให้หาทางซัดหรือหาทางประนีประนอมกันโดยทันที ต้องหาทางให้มีการพูดจากันให้เข้าถึงจุดหมายร่วมกัน ถ้าผู้อื่นมีเหตุผลดีกว่า ควรเปลี่ยนความคิดเห็นของตน หรือเลิกปฏิบัติที่มีข้อขัดแย้งนั้นเสีย เพื่อให้เกิดความพอใจและเข้าใจกันทั้ง 2 ฝ่าย

6. พูดถึงจุดประสงค์ที่คนต้องการความร่วมมือให้แน่ชัด และหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดของผู้อื่น เมื่อต้องการความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างดี ต้องพูดชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องรู้เรื่องและเข้าใจให้ดีที่สุดเสียก่อน พูดตรงไปตรงมาไม่อ้อมค้อม ประชดประชันหรือพูดแบบมีเลศนัย เป็นวิธีการพูดอันควรกระทำ

7. หาทางกระตุ้นเตือนความอยากหรืออยากเห็นในแผนการที่คนต้องการความร่วมมือ เพื่อให้ผู้อื่นร่วมมือด้วยดี รู้จักพูดจาที่จะสร้างความสนใจให้ผู้อื่น ให้เกิดความอยากหรืออยากเห็น พยายามชี้ให้เห็นถึงประโยชน์อันจะมีส่วนร่วมในการที่ทำงานร่วมกันนั้น ให้ถือว่าคุณคละอื่นเป็นคนสำคัญที่จะต้องรับรู้ในงานของเรา และจะต้องรับผิดชอบร่วมกัน หากมีผู้ซึ่งไม่ให้ความร่วมมือ เราจะต้องหาต้นเหตุและหาทางเอาชนะใจเขาด้วยเหตุผลอันดี

1.4 วิทยาการฝึกอบรม

แนวคิดในการเป็นวิทยากร

วิทยาการฝึกอบรมหมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้เข้ารับการอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม ทั้งด้านความรู้ ทักษะปัญญา (Knowledge) ด้านทัศนคติ (Attitude) ด้านทักษะ ทักษะ (Psychomotor) นอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมด้านวิธีการสอน เทคนิคการสอน เช่นเดียวกับครู อาจารย์ทั่วไปแล้ว วิทยาการฝึกอบรมยังเป็นเสมือนผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ซึ่งจะต้องมีหน้าที่และบทบาทที่เป็นพิเศษหลายประการ (วิจิตร อวระกุล, 2537)

วิทยากรฝึกอบรมต้องได้รับการอบรมฝึกหัด หรือมีประสบการณ์การสอน กับผู้ใหญ่ที่อาจมีอายุมากกว่าวิทยากร ดังนั้น นอกจากวิทยากรจะต้องรอบรู้ในสาขาวิชาที่สอนแล้ว วิทยากรต้องเข้าใจลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ บรรณาธิการเรียนรู้ด้วย

คุณสมบัติวิทยากรที่ดี (มหาวิทยาลัย, 2529; วิจิตร อาวะกุล, 2537; อรุณ รักธรรม, 2537)

คุณสมบัติและบทบาทของวิทยากรที่จะกล่าวนี้ เป็นแนวทางที่สำคัญและกว้าง ๆ ที่วิทยากรควรตระหนักและแสดงบทบาท เพื่อการเป็นวิทยากรฝึกอบรมที่ดี ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่นในการเรียน รู้และมีลักษณะที่บุคคลอื่นอยากจะขอความช่วยเหลือ มีอุปนิสัยรักการเรียนการสอน
2. มีความกระหมัดในความรับผิดชอบต่อการอบรมและผู้ร่วมงาน รวมทั้งผู้ได้รับการอบรมด้วย
3. มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของกลุ่ม เข้าใจจิตวิทยาในการสอน ปิดหูป้องและปรับตัวเอง
4. มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการฝึกอบรมและเทคนิคการฝึกอบรม
5. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้
6. มีความสนใจทางด้านวิชาการ ใฝ่หาความรู้และเป็นคนทันสมัย
7. มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในหัวข้อวิชาที่กำหนด หรือในวิชาแขนงนั้น ๆ ซึ่งเมื่อเชิญมาแล้วจะสามารถให้ข้อคิดเห็น ทั้งในด้านเนื้อหา เทคนิค และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี
8. มีประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อจะได้ประสบการณ์ต่าง ๆ มาถ่ายทอดให้แก่ผู้ได้รับการฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี เคยดูงานและเป็นผู้ที่วางการนั้น ๆ ยอมรับในความสามารถในการทำงานเป็นอย่างดี
9. เป็นผู้ที่คนในวงการนั้น ๆ รู้จักดี เป็นผู้ที่มิขี้เสียง สามารถเข้าถึงจิตใจของผู้ได้รับการฝึกอบรมได้
10. มีความสามารถในการเป็นผู้นำในการอบรม ทักษะในการสื่อสารต่าง ๆ เช่น มีศิลปะในการพูด การฟัง และการใช้คำถาม คำตอบ และใช้สื่อการสอนประเภทต่าง ๆ ได้

11. มีความกระตือรือร้น มีชีวิตจิตใจ อารมณ์ขันอยู่เสมอ
12. มีความสามารถในการแก้ปัญหา เคารพต่อความคิดเห็นของบุคคลอื่น
13. การมีบุคลิกภาพดี น่านั่งดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การเป็นวิทยากรที่ดีและประสบความสำเร็จนั้น สามารถสรุปให้เป็นประเด็นหลัก ๆ สำคัญได้ 4 ประการ คือ

1. ต้องการจะสอน สนุกกับการถ่ายทอดความรู้
2. ต้องรู้ว่าจะสอนอะไร ควรเน้นในวิชานั้น ๆ และจะต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ
3. รู้ว่าจะสอนอย่างไร ใช้วิธีการสอนแบบไหน
4. รู้ว่าคนเรานั้นเรียนรู้ได้อย่างไร คือรู้หลักการเรียนรู้ของคน

1.5 บรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี

บรรยากาศที่วิทยากรที่จะต้องสร้างขึ้นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ในการฝึกอบรม (วิจิตร อาวะกุล, 2537; นฉีวรรณ ฉัตรชัย, 2539)

1. บรรยากาศที่มีความอบอุ่น (Warmth) ได้แก่ การเริ่มเปิดฉากการพูด สดวกทำทาง น่านั่งที่เป็นกันเองต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะสร้างความรู้สึที่ดีทางจิตใจ หักกันคติดีดีต่อกัน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการเรียน ผู้เข้าอบรมตระหนักว่าวิทยากรมีความเข้าใจในตัวเขา แสดงความเป็นมิตร ยอมรับ ตลอดจนความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมอบอุ่นอยากเข้าไปสอบถาม สนทนากับวิทยากรอย่างเปิดเผยเป็นกันเอง สิ่งนี้จะส่งผลมายังการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม สามารถดึงความกังวล แสดงการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทรต่อกันจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมรักที่จะแสวงหาความรู้ รักการฝึกอบรม หน่วยงาน สถาบัน

2. บรรยากาศของการยอมรับนับถือ (Respect) การที่วิทยากรให้การยอมรับนับถือในเรื่องวิวุฒิ ประสบการณ์ ความตั้งใจของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้เกิดความรู้สึที่ดีว่าเป็นบุคคลสำคัญ มีคุณค่าสามารถรับความสำเร็จได้ ความรู้สึนี้จะเกิดขึ้นเสมอกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีปมด้อย ขาดความมั่นใจในตนเอง วิทยากรจึงควรสร้างบรรยากาศ

และถ่ายทอดความรู้ดีของการยอมรับนับถือนี้ไปยังผู้เข้ารับการอบรม

3. บรรยากาศที่มีอิสระ (Freedom) คือ บรรยากาศที่จะให้ผู้เข้ารับการอบรม มีอิสระในการที่จะเลือกตัดสินใจ เลือกซื้อ เลือกสนใจ เลือกกิจกรรมที่มีความหมายและคุณค่าแก่ตนเอง รวมทั้งการให้ออกาสในการที่จะทำผิดพลาดด้วย บรรยากาศเช่นนี้จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดความมั่นใจในตนเองในการเรียนรู้ ในการศึกษาค้นคว้า เป็นการลดความตึงเครียดได้มากกว่าชั้นที่มีแต่ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับมากเกินไป

4. บรรยากาศท้าทาย (Challenge) การจูงใจ การกระตุ้น การให้กำลังใจ สนับสนุน จะทำให้เกิดบรรยากาศท้าทายให้ผู้เข้ารับการอบรมตัดสินใจทำ กล้าเสี่ยง ทั้งนี้เพื่อให้เขาประสบความสำเร็จพูดให้เขาารู้สึกว่าผู้บรรยายมีความเชื่อในความสามารถของเขาที่จะทำงานนั้น แม้ว่าจะเป็นงานค่อนข้างยาก ให้เขาเกิดกำลังใจสูงที่จะทำในสิ่งนั้น ๆ

5. บรรยากาศของการเคารพซึ่งกันและกัน (Mutual respect) ผู้เรียนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติในชั้นเรียนว่าเป็นผู้มีความรู้ความรับผิดชอบและมีประสิทธิภาพที่สามารถนำมาแลกเปลี่ยนกันได้

6. บรรยากาศของความร่วมมือ ไม่ใช่การแข่งขัน (Collaborativeness, not Competitiveness) การเรียนที่มีประสิทธิภาพจึงน่าจะเป็นการแลกเปลี่ยน ช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน ความเคารพซึ่งกันและกันที่จะเอื้ออำนวย

7. การให้ความสนับสนุน (Supportiveness) ผู้เรียนบางคนอาจไม่ประสบความสำเร็จในการเรียนที่ผ่านมา ทำให้ขาดความมั่นใจในการเรียนและวิตกกังวล แต่หากได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อนหรือครูที่พร้อมจะช่วยเหลือก็จะทำให้สามารถเรียนต่อได้

8. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Mutual trust) โดยเชื่อว่าทั้งผู้เรียนและผู้สอนต่างมีอำนาจการแสดงออกของคนในทิศทางที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์

9. การทำใจเปิดกว้างและยอมรับ (Openness) โดยผู้สอนควรทำเป็นตัวอย่างที่ดี เปิดใจกว้าง เป็นธรรมชาติ ยอมรับจุดด้อยเพื่อปรับปรุง

10. บรรยากาศแห่งความสำเร็จ (Success) ผู้บรรยายที่ฉลาดจะเลือกพูดถึงแต่เรื่องที่จะให้ผู้เข้ารับการอบรมประสบความสำเร็จมากกว่าจะพูดถึงแต่ความล้มเหลว ทำให้คนเรามีแต่ความหวัง เพราะคนเราอยู่ได้ด้วยความหวังและความสำเร็จของกิจกรรมที่ทำ คนเราจะเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น มีความสามารถมากขึ้นนั้นมาจากความสำเร็จ มิใช่มา

จากความล้มเหลว การไม่แสดงความชื่นชมต่อผลงานเท่าที่ควร การใช้แต่คำพูดว่า “ส่วนมากยังไม่ดี” “น้อยคนจะทำได้สำเร็จ” เป็นการสร้างบรรยากาศของความหือตอยและหดหู่

11. บรรยากาศของการชี้นำ (Direct) การเรียนการสอนที่ไม่มีการบอกถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หลักการ ทฤษฎี ที่เป็นแนวทางเป็นกรอบให้ผู้เข้าอบรมได้เดินทางไปสู่ความสำเร็จหรือการเรียนรู้ จะเหมือนเรือไม่มีหางเสือ ผู้บรรยายต้องให้แนวทางชี้นำให้เขาเดินทางไปสู่การเรียนรู้อย่างมีเป้าหมาย ที่มีความอิสระพอสมควร แต่ไม่ใช่อิสระจนไม่เห็นเป้าหมาย ทำอย่างไรก็ได้ ทำอย่างไรก็ถูก คงจะไม่เป็นการเรียนการสอนที่ดีได้ จะต้องให้ทุกคนไปในแนวทางที่ถูกต้องและไปด้วยกัน

12. บรรยากาศของการควบคุม (Control) บรรยากาศนี้ไม่ใช่เป็นบรรยากาศที่จัดคอร์สบรรยากาศอิสระ แต่วิทยาลัยต้องควบคุมให้เกิดระเบียบวินัย ผู้เรียนจะเรียนได้น้อยถ้าปล่อยให้อิสระจนเกินขอบเขต ไม่มีการควบคุม ผู้เรียนที่มีการควบคุมจะเรียนได้ดีกว่าการเรียนที่ปล่อย ผู้บรรยายต้องเข้มแข็งทำความเข้าใจอย่างสุภาพ นุ่มนวลว่าทำไมจึงต้องทำสิ่งนี้ แต่ไม่ทำสิ่งนั้น ทำไมจึงต้องห้ามทำไมจึงต้องลงโทษและไม่ให้ใครมีสิทธิพิเศษ บรรยากาศของการควบคุมนี้จะทำได้โดยการพูดให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงความจำเป็นที่จะต้องทำ และทุกคนมีความสำคัญและได้รับการปฏิบัติตามกติกา ข้อตกลงระเบียบ ฯลฯ เสมอหน้ากัน ทุกคนจะให้ความสนใจและระมัดระวังอยู่ภายใต้การควบคุมนี้

สรุปได้ว่าการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดีนั้น ควรจะมีบรรยากาศการเรียนรู้อย่างเป็นกันเอง มีปฏิสัมพันธ์กันของสมาชิกในกลุ่มซึ่งเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่มีความสำคัญยิ่ง ผู้สอนควรมีความรับผิดชอบในการสร้างบรรยากาศ และอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เรียน ทั้งทัศนคติการยอมรับและความเคารพยกย่องจะเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญของผู้สอนหรือวิทยากร

การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้

คนเราเกิดการเรียนรู้ จากการกระตุ้นของสภาพแวดล้อมภายนอกผ่านโสตประสาทสัมผัสทั้ง 6 ไปยังสมอง การกระตุ้นจากภายนอกนี้ผ่านกระบวนการรับความรู้สึก (receptor) และประสาทสัมผัส (receptive senses) ทั้ง 6 ซึ่งประกอบด้วย (วนิดา จันทรุจิรากร, 2539 ; วิจิตร อวระกุล, 2537)

1. การเห็น (Sight) เป็นโสตประสาทที่สำคัญในการเรียนรู้ การกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ผ่านการมองเห็นมีสูงถึง 70-80%

2. การได้ยิน (Hearing) เป็นโสตประสาทที่สำคัญเกี่ยวข้องกับการรับรู้ (Knowledge) ได้รับจากการพูด บรรยาย และเสียงอื่นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างทักษะ (Skill)

3. การสัมผัส (Touch) เป็นโสตที่สำคัญที่สุดในเรื่องของทักษะและความรู้สึกที่เกิดจากการสัมผัสวัตถุต่าง ๆ โดยเฉพาะการฝึกอบรมด้านทักษะ

4. การได้กลิ่น (Smell) โสตส่วนนี้เป็นเครื่องมือตรวจสอบการผิดสังเกตของกลิ่น

5. การได้ลิ้มรส (Taste) เป็นโสตที่ใช้ตรวจสอบตัวอย่าง

6. ความรู้สึกทางใจ (Attitude) ทักษะคิดเป็นสิ่งสำคัญในการเรียนรู้ในแง่ของการเปิดรับ คนเราหากมีโสตประสาททั้ง 5 ดีหมด แต่เกิดความไม่พอใจหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อต้านในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็จะมีผลต่อการเรียนรู้ ทักษะคิดอาจเกิดจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมเอง เช่น เป็นคนขี้บ่น ไม่พอใจอยู่เสมอและอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมจากการจัดบรรยากาศของการฝึกอบรม

การเรียนรู้ของคนนั้นอยู่ที่การเปิดรับของโสตประสาทดังกล่าว ว่าเปิดรับอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพสูงเพียงใด รวมทั้งมีความสามารถในการสังเกต วิเคราะห์ สังเคราะห์ ก็จะยิ่งทำให้เกิดการเรียนรู้ต่างกัน คนเราจึงแตกต่างกันที่ระดับของความสามารถ วิธีการของการเรียนรู้และการเปิดรับของโสตประสาท

ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีก็ต่อเมื่อมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเรียน มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ตั้งใจเรียน และเรียนอย่างทุ่มเท ได้รับความพอใจจากการเรียน มีประสบการณ์และความฉลาดเป็นทุนเดิม

ดังนั้นเราสามารถสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ดังนี้

1. ความสนใจ(Interests) เป็นภาวะที่จิตใจของบุคคลจดจ่อและปรารถนาที่จะรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อนำไปบำบัดความต้องการ

2. ความต้องการ (Need) ความต้องการของมนุษย์หมายถึง ภาวะที่บุคคลยังขาดหรือยังไม่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมีความต้องการที่จะมีหรือให้ได้มาในสิ่งเหล่านั้น ความต้องการแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้คือ

2.1 ความต้องการในสิ่งที่ใช้ในการดำรงชีวิต (Biological Needs) หรือ ความต้องการทางร่างกาย

2.2 ความต้องการในสิ่งจรใจ (Socio-Psychological Needs) หรือความต้องการทางใจ เมื่อมนุษย์ได้รับการบำบัดความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการทางด้านสังคมและจิตใจ

การที่บุคคลพยายามชวนชวนช่วยให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนยังขาดอยู่เอง เป็นแรงผลักดันให้บุคคลมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายในตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง ด้วยการเรียนรู้ ศึกษาจากวิชาการ ประสบการณ์อย่างไม่หยุด จนกว่าจะได้รับสิ่งที่ตนปรารถนา

3. ความพร้อมในการเรียนรู้ (Readiness) หมายถึง ภาวะที่บุคคลที่อยู่ในเกณฑ์หรือสภาพที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เรียกว่าความพร้อมในการเรียนรู้หรือเป็นผู้ใหญ่พอที่จะรู้หรือทำเรื่องนั้นเรื่องนี้ได้ ความพร้อมในการเรียนรู้มักจะขึ้นอยู่กับอายุ ประสบการณ์ ความเฉลียวฉลาด สติปัญญา ในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ

4. การจัดทำสิ่งที่เรียน (Retention) หมายถึง ภาวะของสมอง สติปัญญา ในการจดจำสิ่งต่าง ๆ ที่ได้เรียน ได้เห็น ได้รู้มานั้น จำไว้ได้นานเพียงไร วิธีช่วยความจำของผู้ใหญ่ คือการให้ทำซ้ำบ่อย ๆ ทบทวนให้มีคู่มือ ให้จดบันทึก เป็นต้น

5. การกระตุ้นเตือน (Motivation) มนุษย์เราจะกระทำหรือเรียนรู้สิ่งใดย่อมจะมีสิ่งที่มีการกระตุ้นให้เกิดความอยากที่จะทำหรืออยากที่จะเรียน การเรียนรู้ที่เกิดจากแรงจูงใจหรือการกระตุ้นเตือน (Motivation) ย่อมเกิดจากหลายสิ่งที่เขายังขาดอยู่ (Deficiency Motivation) แรงจูงใจจากภายนอกและภายในจึงมีบทบาทสำคัญต่อบุคคลในการประกอบกิจการงาน การเล่าเรียนศึกษาและการประกอบกิจกรรมทางสังคมอย่างยิ่ง

คนเราจะเรียนรู้หรือประกอบกิจกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมต้องอาศัยแรงจูงใจ ถ้าปราศจากแรงจูงใจแล้วการเรียนรู้ย่อมตกต่ำลงไป

6. การจูงใจ (Persuasion) คนเราจะเรียนรู้ได้มากหรือน้อยอยู่ที่การชี้นำ จูงใจ กระตุ้นเตือน คนเราจะเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่ก็ต่อเมื่อได้มีแรงจูงใจกระตุ้นเตือนมาจาก ทั้งภายนอกและภายใน ถ้าขาดอย่างใดอย่างหนึ่งมักจะทำให้เกิดการเรียนรู้ไม่ได้เต็มที่ แต่แรงจูงใจที่เกิดจากภายในจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้ดีกว่าแรงจูงใจที่เกิดจากภายนอก

6.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดจากตัวผู้เข้ารับการอบรมเอง ได้แก่ ความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง ต้องการ ได้รับความสำเร็จ ฯลฯ

6.2 แรงจูงใจจากภายนอก (Extrinsic Motivation) ได้แก่ สิ่งของ เช่น รางวัล ตำแหน่ง เงินทอง ผลประโยชน์ ความมีหน้าตา ฯลฯ แรงจูงใจภายนอกจะช่วย กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจภายในด้วย

แรงจูงใจยิ่งมากเท่าไร การเรียนรู้ก็จะเกิดมากเท่านั้น แต่บางครั้งเมื่อถึงจุดหนึ่งแล้วการเรียนรู้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นเลย

ปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

1. สิ่งที่แสดงหรือสอนต่อผู้ใหญ่ต้องชัดเจน อย่าให้เกสือบแวม ผู้สอนต้องมี ประสิทธิภาพสูง

2. การสอนต้องทบทวน สรุปบ่อย ๆ โดยมีขั้นตอนในการสอนผู้ใหญ่ ดังนี้

- อธิบาย ทำให้ดูขณะสอน
- แสดงให้ดูอีกครั้ง
- ให้ผู้เรียนลองพูดขั้นตอนต่างๆ ด้วยปากเปล่า
- ผู้ฝึกพูดและทำปฏิบัติประกอบการพูดด้วย
- ผู้ฝึกชี้จุดที่ทำได้ให้ทำให้อีก
- ปล่อยให้ทำด้วยตนเอง
- ชี้ บอกข้อผิดพลาด
- ทำให้ดูซ้ำอีกครั้ง
- ให้ทำเองอีกครั้ง

3. ทัศนคติและจิตใจของผู้เข้ารับการอบรม ต้องพร้อมที่จะเรียนโดยมีประโยชน์ที่จะได้รับ คือ

- สิ่งจูงใจที่มีใช้สิ่งของ (non material incentive) ชื่อเสียง เกียรติยศ ความภาคภูมิใจ ที่จะได้รับจากการเรียนรู้

- สิ่งจูงใจที่เป็นสิ่งของ (material incentive) เช่น จะมีค่าไ้มากขึ้น เพิ่มรายได้ มีผลประโยชน์ เงินเดือน ตำแหน่ง ประกาศนียบัตร

4. การจัดการอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมพอใจ มีอุปกรณ์ดี บรรยากาศดี เต็มไปด้วยการให้เกียรติเคารพนับถือ เห็นอกเห็นใจ ให้อภัย เป็นกันเอง ฯลฯ

เกี่ยวกับความตั้งใจหรือแรงจูงใจในการเข้ามาเรียนของนักศึกษาผู้ใหญ่ ได้มีนักศึกษานักศึกษาผู้ใหญ่ของสหรัฐอเมริกา คือ ฮูล (Howe, 1961) ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ในหนังสือชื่อ "The Inquiring Mind" โดยทำการศึกษาค้นคว้าวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากนักศึกษาผู้ใหญ่ จนกระทั่งได้แยกแรงจูงใจในการเข้ามาเรียนออกได้ 3 ประเภท คือ

1. ความตั้งใจมุ่งหวังด้านเป้าหมายประสงค์ (Goal-Oriented) ผู้เรียนมีความต้องการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยนำความรู้ที่ได้รับไปแก้ไขปัญหาการทำงานที่ปฏิบัติอยู่มีเป้าหมายเกี่ยวกับวุฒิบัตร ประกาศนียบัตร ปริญญาบัตร ซึ่งสามารถจะนำไปปรับขึ้นเงินเดือน เลื่อนขั้น และหน้าที่การงาน

2. ความตั้งใจมุ่งหมายด้านกิจกรรมทางสังคม (Activity-oriented) ผู้เรียนมีความต้องการได้เพื่อนใหม่ และเลือกร่วมกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ที่มีขึ้นในสถาบันการศึกษาผู้ใหญ่

3. ความตั้งใจมุ่งหวังทางด้านความรู้ (Learning-Oriented) ผู้เรียนในประเภทนี้ จะเป็นพวกมุ่งมั่นเอาใจใส่และจริงจังต่อการเรียนเป็นอย่างมาก ต้องการที่จะได้รับความรอบรู้ (Knowledge) ในที่ตนเองยังไม่ทราบ ตลอดจนความชำนาญและทักษะต่างๆ

นักการศึกษาของอังกฤษ คือโรเจอร์ (Rogers, 1979) ได้กล่าวถึงไว้ในหนังสือ "Adult Learning" ดังนี้

1. แรงจูงใจด้านอาชีพ (Vocational Motives) จากการศึกษาพบว่า เป็นแรงจูงใจที่มีความสำคัญอย่างมาก ในการทำให้ผู้ใหญ่แสวงหาความรู้โดยการเข้ารับการ

ศึกษาอีกครั้ง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ใหญ่วัยปลายทั้งนี้ก็เพราะว่า จะช่วยส่งเสริมให้โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ดำเนินการอยู่แล้ว จากการสำรวจข้อมูลของสถาบันการศึกษาผู้ใหญ่แห่งชาติในประเทศอังกฤษ (NIAE : National Institute of Adult Education) ปรากฏว่าประมาณเกือบร้อยละ 10 ของนักศึกษา ให้ข้อมูลว่า การเข้ามาเรียนด้วยความมุ่งหมายเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการงานและอาชีพนั่นเอง

2. แรงจูงใจมุ่งพัฒนาตนเอง (Self-Development) เป็นการสนองความต้องการส่วนบุคคลของผู้ใหญ่ โดยเฉพาะในด้านที่เป็นความรู้ทั่วไป หรืออาจจะเป็นกิจกรรมสร้างสรรค์เพื่องานอดิเรก (Creat Hobby) ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในประเทศอังกฤษ ซึ่งจัดดำเนินการโดย NIAE ปรากฏว่านักศึกษาผู้ใหญ่มากกว่าร้อยละ 40 บอกเหตุผลในการมาเข้าชั้นเรียน ก็เพราะต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ตามความสนใจให้มากขึ้น ทั้งนี้ได้พบด้วยว่า ผู้เรียนซึ่งเข้ามาด้วยแรงจูงใจประเภทนี้จะเป็นหญิงมากกว่าชาย

3. แรงจูงใจด้านสังคม (Social Motives) กิจกรรมการศึกษาผู้ใหญ่ได้รับความสนใจจากผู้ใหญ่ค่อนข้างมากด้วยเหตุผลทางด้านสังคม นักศึกษาจึงเข้ามาเรียนเพื่อมีโอกาสพบเพื่อนใหม่ เพื่อรู้จักกับผู้สอนตลอดจนบรรยากาศที่แปลกออกไปจากชีวิตประจำวัน และในขณะที่เดียวกันก็มีแรงจูงใจในการเรียนเพื่อพัฒนาทางสมอง และสติปัญญา (Intellectual Motives) แทรกอยู่ด้วย จากการสำรวจของสถาบัน NIAE พบว่าเหตุผลนี้มีจำนวนถึงร้อยละ 10 ของนักศึกษาผู้ใหญ่ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์, 2538)

การศึกษาของ Tough (1968 อ้างในมณีวรรณ ฉัตรฤทัย, 2539) พบว่าส่วนมากแล้วมีเหตุผลมากกว่าหนึ่งประการที่ผู้เรียนใช้ตัดสินใจในการมีกิจกรรมการศึกษาต่อ (เช่น เพื่อสร้างเสริมความเข้าใจ เพื่อให้มีความรู้และทักษะที่สามารถนำมาปฏิบัติงานได้ เพื่อสนองความกระหายใคร่รู้ หรือเพื่อประสบความสำเร็จนำความภูมิใจมาสู่ตนและครอบครัว ฯลฯ)

แนวคิดของ Houle ได้รับการพัฒนาต่อโดย Boshier ในปี 1971 และ Morstain and Smart (1974 อ้างในมณีวรรณ ฉัตรฤทัย, 2539) โดยได้เครื่องมือวัดการเข้าร่วมในกิจกรรมการเรียนของผู้ใหญ่ (Educational Participation Scale-- EPS) ซึ่งอธิบายองค์ประกอบหลัก 6 ประการในการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนของผู้ใหญ่

องค์ประกอบที่ 1 การดำรงความสัมพันธ์ Social Relationship

- คอบสนองความต้องการสร้างความสัมพันธ์ฉันมิตร
- ได้เพื่อนใหม่เพิ่มขึ้น
- โอกาสได้รู้จักเพื่อนต่างเพศ

องค์ประกอบที่ 2 การคาดหวังจากภายนอก External Expectations

- ทำตามคำแนะนำของผู้อื่นให้ศึกษาต่อ
- ศึกษาตามความคาดหวังของผู้มีอำนาจสั่งการ (เช่น หัวหน้างานสั่งให้เรียนต่อ)

องค์ประกอบที่ 3 พัฒนาสังคม Social Welfare

- เพื่อปรับปรุงความสามารถในการรับใช้มนุษยชาติ
- เตรียมความพร้อมในการออกไปบริการสังคม
- ปรับปรุงความสามารถในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน

องค์ประกอบที่ 4 ความก้าวหน้าในอาชีพ Professional Advancement

- ยกระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน
- หลักประกันความก้าวหน้าในอาชีพ
- ดำรงศักยภาพในการแข่งขัน

องค์ประกอบที่ 5 การหนีภัย Escape

- บรรเทาความเบื่อหน่าย
- หลีกพ้นภาระครอบครัว/งาน

องค์ประกอบที่ 6 ความสนใจใฝ่รู้ Cognitive Interest

- เรียนเพราะอยากรู้แสวงหาความรู้เพื่อองค์ความรู้

ตารางที่ 3 : ตารางเปรียบเทียบ Houle's Typology กับ Morstain and Smart's Factors

Houle's Typology จุดเน้น : ประเภทของผู้เรียน	Morstain and Smart's Factors จุดเน้น : เหตุผลที่เรียน
Goal Oriented 1. Self-motivated for job advancement 2. pursue the goal at the suggestion of someone else	Factor II, IV (r = .41) Factor IV : Professional advancement Factor II : External expectation
Activity Oriented 1. escape from something boring 2. seek social relationship	Factor I, V (r = 056) Factor V : Escape Factor I : Social relationship
Learning Oriented	Factor VI : Cognitive interest

ที่มา : มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, เอกสารการสอนวิชากลยุทธ์การสอนในโครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาศูนย์พัฒนาระบบ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

อุปสรรคต่อการเรียนรู้ผู้ใหญ่ (มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, 2539)

จากการศึกษาของ Johnston และ Rivera (1965) พบว่าเหตุผลหลักที่นิยมกล่าวอ้างว่าเป็นอุปสรรคการศึกษาต่อของผู้ใหญ่คือ การไม่มีเวลา (39%) และไม่มีทุนค่าใช้จ่ายเพียงพอ (43%)

Dao(1980) จำแนกเหตุผลที่ไม่เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาเป็น 9 กลุ่มคือ

1. ไม่มีเวลาพอที่จะเข้าร่วมกิจกรรม (Not enough time to participate)
2. ปัญหาส่วนตัว รวมถึงค่าใช้จ่าย (Individual and personal problems, including cost)
3. คิดว่าการเรียนเป็นเรื่องยากเกินกว่าจะทำได้สำเร็จ (Too difficult to succeed in educational activities)
4. ขัดต่อแนวปฏิบัติในสังคม/สังคมไม่สนับสนุนให้เรียนต่อ (Against the social norms to participate in educational activities)

5. ความรู้สึกไม่ดีต่อสถาบันที่จัดการศึกษา (Negative feeling toward the institution offering instruction)
6. ประสบการณ์แง่ลบต่อกิจกรรมการเรียน (Negative experiences with educational activities)
7. ไม่เห็นคุณค่าของการเรียน (Result of educational activities not valued)
8. ไม่รู้สึกว่าการเรียนจำเป็น (Indifference to educational activities)
9. ไม่มีข้อมูล/ไม่ทราบว่ากิจกรรมเรียนใดบ้างที่เปิดสอน/ให้บริการ (Unawareness of educational activities available)

หากจะเรียงตามลำดับความถี่ที่ถูกระบุว่าเป็นเหตุผล ได้ดังนี้ 1,9,7,2,3,5,6,8

Darkenwald และ Merriam (1982) ได้ร่วมกันสร้างแบบวัดอุปสรรคที่ทำให้ไม่เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษา(Deterrents to Participation Scale : DPS) ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก ได้แก่

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| - lack of confidence | ขาดความเชื่อมั่น |
| - lack of course relevance | วิชาไม่น่าสนใจ |
| - time constraints | ไม่มีเวลา |
| - low personal priorities | การเรียนมีความสำคัญต่ำ |
| - cost | ค่าใช้จ่าย |
| - personal problems | ปัญหาส่วนตัวอื่น ๆ |

อุปสรรคของการเรียนรู้จากการศึกษาของ Carp, Peterson, Roelfs (1974)
แบ่งเป็น 3 ประเด็นหลัก ๆ ได้แก่

1. เหตุการณ์/สถานการณ์ (Situational barriers) ประกอบด้วย
 - ค่าใช้จ่าย (หน่วยกิต ตำรา ค่าจ้างเลี้ยงลูก) - ไม่มีคนดูแลลูก
 - ไม่มีเวลา - ไม่มีพาหนะไปเรียน
 - การครอบครัวยุคใหม่ - ไม่มีสถานที่ให้เรียน
 - งานที่รับผิดชอบ - เพื่อนและครอบครัวไม่เห็นด้วย

2. สถาบันการเรียนรู้ (Institutional barriers) ประกอบด้วย

- ไม่ต้องการเรียนเต็มเวลา - เวลาเรียนไม่สะดวก
- หลักสูตรนานเกินไป - ไม่ทราบข้อมูลหลักสูตร/การเปิดเรียน
- เวลาเรียนเข้มงวดเกินไป - ไม่เปิดสอนวิชาที่ต้องการเรียน
- ขั้นตอนการสมัคร/ลงทะเบียนเรียนยุ่งยาก - ขาดคุณสมบัติเข้าศึกษาต่อ

3. อารมณ์ทัศนคติ (Dispositional barriers) ประกอบด้วย

- คิดว่าตัวเองแก่เกินเรียน - เกรดไม่ดี ไม่มั่นใจว่าจะเรียนต่อไหว
- ไม่มีพลังและความอดทนเพียงพอ - ไม่ชอบเรียน
- เบื่อการเรียน เบื่อห้องเรียน - ไม่รู้ว่าจะเรียนอะไร/เรียนไปทำไม

1.6 เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนา

เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นวิธีการถ่ายทอด ความรู้ ทักษะ และทัศนคติให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้มากที่สุดในเวลาที่กำหนดในอันที่จะให้เกิดความชำนาญหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เทคนิคการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกเป็น ประเภทใหญ่ได้หลายกลุ่ม ตามลักษณะต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ขจรศักดิ์ หาญณรงค์, 2524)

1. แบ่งตามลักษณะของการใช้สื่อความหมาย (Communication) ซึ่งตามแนวทางนี้ มักแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 การบอกเล่าจากผู้รู้ไปยังผู้ที่ไม่รู้ (Telling method)

1.2 การที่ผู้รู้หรือผู้ชำนาญการแสดงวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้ผู้ที่ยังทำไม่เป็นหรือเป็นแต่ยังไม่มีความชำนาญ (Showing method)

1.3 การให้ผู้ที่ยังไม่รู้หรือทำไม่เป็น หรือยังไม่มีความชำนาญได้ทดลองทำด้วยตนเองเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญ (Doing method)

2. แบ่งตามบทบาทของวิทยากรผู้ให้การอบรมและผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อความรับผิดชอบในการเรียนรู้ ซึ่งอาจแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

012.05.6
เลขเรียกหนังสือ..... 2527
เลขทะเบียน..... 2520
5673
วันที่..... 11 มิ.ย. 2545

- 2.1 เทคนิคฝึกอบรมที่อาศัยวิทยากรเป็นหลักในการเรียนรู้
- 2.2 เทคนิคฝึกอบรมที่อาศัยทั้งวิทยากรและกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมเป็นหลักในการเรียนรู้
- 2.3 เทคนิคฝึกอบรมที่อาศัยกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมเป็นหลักในการเรียนรู้

เกรอว์ลีย์ ลิมอภิชาติ (2531) ได้แบ่งเทคนิคในการฝึกอบรมตามลักษณะต่าง ๆ ออกเป็น 4 ประการดังต่อไปนี้

- 1) เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทให้วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้
- 3) เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทการพัฒนาการเรียนรู้เป็นรายบุคคล
- 4) เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทใช้โสตทัศนูปกรณ์การฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

โดยมีการแบ่งวิธีการฝึกอบรมเป็น 32 วิธี คือ

- 1. บรรยาย
- 2. การอภิปรายเป็นคณะ
- 3. การชุมนุมปาฐก
- 4. Audience Reaction Team
- 5. การระดมสมอง
- 6. Buzz Session หรือ Buzz Group Method
หรือ Huddle Method Phillip 66
- 7. กรณีศึกษา
- 8. Colloquy Method
- 9. Committee
- 10. Conference
- 11. Convention
- 12. การสาธิต

13. หัตถศึกษา
14. Fishbowl
15. Forum
16. การอภิปรายกลุ่ม
17. การปฏิบัติงานในเวลาจำกัด (In Basket technique)
18. วิธีประสบการณ์
19. Listening Team
20. เกมสับริการ
21. การแสดงบทบาทสมมุติ
22. การสัมมนา
23. Sensitivity Training หรือ Human Relation Laboratory Training
24. การประชุมกลุ่มแบบ ชินติเกด
25. การประชุมปฏิบัติการ
26. การสอนงาน
27. คอมพิวเตอร์ช่วยในการฝึกสอน
28. การฝึกอบรมไปรษณีย์
29. การสอนแบบสำเร็จรูป
30. การสอนโดยใช้ภาพยนตร์
31. โทรทัศน์การสอน
32. การสอนโดยใช้สไลด์ เทป

ซึ่งวิธีการที่ 1-3 เป็นเทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทให้วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

ซึ่งวิธีการที่ 4 - 25 เป็นเทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

ซึ่งวิธีการที่ 26 - 29 เป็นเทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาการเรียนรู้เป็นรายบุคคล

ซึ่งวิธีการที่ 30 - 32 เป็นเทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทใช้ไอศหัตถ์
ทศนุปรกรณ์ การฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

จากเทคนิคและวิธีการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้นสามารถยกตัวอย่างวิธีการฝึกอบรมบางวิธีตามลักษณะของเทคนิคการฝึกอบรมเพื่อจะ
ได้สามารถเห็นภาพของเทคนิคแต่ละเทคนิคชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

1. เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทให้วิทยากรเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้

การบรรยาย (Lecture) วิทยากรดำเนินการบรรยายตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมายอาจใช้สื่อ/
อุปกรณ์การฝึกอบรมประกอบการบรรยาย มีการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซักถาม
สถานที่/เวลา : - จัดแบบชั้นเรียน หรือแบบอื่นได้ ใช้เวลาไม่ควรเกิน 3 ชม.

ข้อดี : - ได้เนื้อหาวิชาตรงตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา การเสนอเนื้อหาเป็น
ระเบียบ ได้เนื้อหาวิชามากในเวลาจำกัด
- สามารถฝึกอบรมและพัฒนากับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนมาก
- สามารถกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจ โดยการเน้นสรุปเนื้อหาวิชาที่
สำคัญได้สะดวก

ข้อเสีย : - เป็นการสื่อสารทางเดียว
- อาจทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเบื่อหน่ายง่าย
- วิทยากรต้องเป็นผู้รู้เนื้อหาวิชาดีและสามารถบรรยายได้ดีด้วย บุคคลซึ่ง
มีคุณลักษณะแบบนี้มีไม่มาก

2. เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทให้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นศูนย์กลาง การเรียนรู้

การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นเทคนิคที่ใช้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุก
คนได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี โดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ภายในเวลา
จำกัดและในช่วงแสดงความคิดเห็นไม่มีการคำนึงว่าผิด-ถูก ดี-ไม่ดี ความคิดทุกอย่างจะ
ได้รับการยอมรับจากกลุ่มทั้งสิ้น ขนาดของกลุ่มไม่ควรเกิน 20 คน เป็นผู้มีประสบการณ์
ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์พอสมควร

สถานที่/เวลา : - จัดแบบวงกลม ตัวดู หรือตัววี หรือสี่เหลี่ยม หรือโค้ง แสดงความเห็น
ไม่ควรเกิน 15 นาที เวลาทั้งหมดรวมปัญหา และสรุปไม่ควรเกิน
1.30 ชม.

ข้อดี : - ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความร่วมมือแรงร่วมกัน
- ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์
- สามารถแก้ไขปัญหาคือเผชิญอยู่
- สามารถสร้างความสนใจ
- ได้รับความคิดมากมายในเวลาจำกัด

ข้อเสีย : - ความคิดเห็นจำนวนมากอาจมีคุณค่าน้อย
- ต้องจำกัดจำนวนกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อทุกคนมีโอกาสแสดง
ความคิดเห็น
- ปัญหาที่วิทยากรให้แสดงความคิดเห็นควรเป็นปัญหาเดียว

3. เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทการพัฒนาการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว

บุคคล

การสอนงาน (Coaching) เป็นการแนะนำให้รู้จักวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง วิทยากรโดยทั่วไปคือหัวหน้างานหรือผู้มีประสบการณ์มากกว่า

สถานที่/เวลา : - สถานที่ทำงาน โดยเวลาขึ้นอยู่กับงานและความสะดวกของผู้สอนงาน

ข้อดี : - เป็นการเน้นเนื้อหาตามความเหมาะสมของแต่ละคน
- เป็นประโยชน์ด้านการประสานงานต่อไปหลังจากการสอนงานเสร็จแล้ว
- ผู้สอนงานได้เรียนรู้สภาพปัญหาการทำงานของผู้รับตำแหน่งใหม่

ข้อเสีย : - คุณค่าขึ้นกับผู้สอนงาน
- เป็นการยากที่จะให้ระดับหัวหน้ายอมเสียเวลาการสอนงานอย่างจริงจัง

4. เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนาประเภทไรโซคัลคูปกรณเป็นศูนย์กลาง

การเรียนรู้อย่างรวดเร็ว

การสอนโดยใช้ภาพยนตร์ (Instructional Film) เป็นการให้ข่าวสารโดยใช้ภาพยนตร์ สามารถเสริมคำสอน ใช้เพื่อสาธิตวิธีการทำงาน และให้นักเรียนได้เมื่อวิทยากรมีความเห็นว่าได้ผลกว่าวิธีอื่น

สถานที่/เวลา : - ตัวดู หรือตัววี หรือรูปโค้ง ใช้เวลาไม่ควรเกิน 40 นาที

ข้อดี : - สามารถควบคุมมาตรฐานของเนื้อหาวิชาและวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา
- ภาพในจอใหญ่กว่าวีดีโอเทป

ข้อเสีย : - อุปกรณ์การฉายภาพยนตร์ยังไม่มีใช้แพร่หลายในการฝึกอบรม

สื่อการฝึกอบรมและพัฒนา อุปกรณ์การฝึกอบรมและพัฒนา และโสตทัศนูปกรณ์

ความหมาย

* สื่อการฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง สิ่งที่นำมาใช้เพื่อช่วยในการส่งข่าวสาร ข้อมูล ระหว่างวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้ดำเนินไปด้วยดี น่าสนใจ และบรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ สื่อที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้ มีความชัดเจน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วม วิธีการหรือเครื่องมือเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม จูงใจให้ตอบสนอง มีการประเมินผล

* อุปกรณ์การฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง วัสดุสิ่งของหรือกิจกรรมที่ใช้เป็นเครื่องมือประกอบการถ่ายทอดความรู้ นำความรู้ ประสบการณ์ไปสู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

* โสตทัศนูปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้การรับรู้จากประสาทสัมผัสทางหู และทางตา ที่มีชื่อเรียกในภาษาอังกฤษต่าง ๆ กันว่า Audio Visual Aids, Teaching Aides, Instructional Materials, Educational Media, หรือ Communication Media คือวัสดุอุปกรณ์รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางสำหรับถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์ไปสู่ผู้รับการอบรม (วนิดา จันทร์จิรากร, 2539)

ดังนั้น สื่อการฝึกอบรมและพัฒนา อุปกรณ์การฝึกอบรมและพัฒนา และโสตทัศนูปกรณ์จึงมีลักษณะใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน คือ เป็นสิ่งที่นำมาใช้เพื่อช่วยในการสื่อสารระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ประโยชน์ของการใช้อุปกรณ์ช่วยฝึกอบรมและพัฒนา

การใช้อุปกรณ์ช่วยในการฝึกอบรมและพัฒนา มีประโยชน์ต่อการฝึกอบรมและพัฒนา คือ

1. เพิ่มความจำมากขึ้นและนานขึ้น
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในประสบการณ์เดียวกัน
3. เป็นการเพิ่มความรู้ผ่านประสาทสัมผัส
4. สามารถตรวจสอบความเข้าใจได้
5. ช่วยอธิบายเรื่องราว และเนื้อหาที่เป็นนามธรรมซึ่งยากแก่การเข้าใจ ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น
6. สามารถเอาชนะความจำกัดของเวลา ขนาด และระยะทาง ช่วยให้ผู้รับการอบรมมีความเข้าใจต่อสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเล็กลงไปหรือใหญ่เกินไป หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต หรือเหตุการณ์บางอย่างที่มีช่วงการกระทำช้าเกินไป หรือเร็วเกินไปที่จะศึกษาได้ภายในเวลาที่จำกัด
7. สามารถแสดงกรรมวิธี หรือกระบวนการซึ่งไม่สามารถเห็นได้โดยการบรรยาย
8. ช่วยดึงดูดความสนใจของผู้เข้ารับการอบรมได้ดี
9. สามารถนำมาใช้ซ้ำได้อีก เมื่อต้องการศึกษาให้ละเอียดมากขึ้น
10. ช่วยประหยัดเวลาในการฝึกอบรม ทำให้เรียนรู้ได้มากขึ้นในระยะเวลาอันสั้น

จะเห็นได้ว่า อุปกรณ์ช่วยในการฝึกอบรมต่าง ๆ นั้น มีคุณค่าในตัวของมันเองและมีความจำเป็นต่อการฝึกอบรมมากหากวิทยากรประสงค์จะให้การอบรมนั้นบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางเลือกและการใช้อุปกรณ์เหล่านั้นด้วย ซึ่งหมายถึงว่า วิทยากรจะต้องรู้จักลักษณะตลอดจนข้อดี และข้อจำกัดของอุปกรณ์แต่ละชนิด และนำอุปกรณ์เหล่านั้นมาใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแต่ละเรื่อง สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงก็คือ ยิ่งใช้อุปกรณ์ช่วยมากขึ้นเท่าไรก็จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจได้ง่ายขึ้น และเร็วขึ้นเท่านั้น

ประเภทของอุปกรณ์การฝึกอบรมและพัฒนา

อุปกรณ์การฝึกอบรมและพัฒนา แบ่งเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1. วัสดุกราฟิก เช่น ภาพถ่าย ลายเส้น การ์ตูน ตัวอักษร เป็นต้น
2. อุปกรณ์ที่ต้องใช้เครื่อง เช่น สไลด์ แผ่นใส วีดีโอเทป และเทป
3. อุปกรณ์ที่ไม่ใช้เครื่อง เช่น ภาพ โปรสเตอร์ หุ่นจำลอง
4. กิจกรรม เช่น เครื่องช่วยสอน แบบเรียนสำเร็จรูป คอมพิวเตอร์ช่วยใน

การฝึกอบรม

สถานที่สำหรับการฝึกอบรมและพัฒนา

สถานที่ที่ฝึกอบรม หมายถึง แหล่งที่จะใช้สำหรับผู้เข้ารับการอบรม ไปร่วมกันศึกษาหาความรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ดังนั้น ควรระบุให้ชัดเจน เช่น ห้องฉายหนังชั้น 2 ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา เป็นต้น

สถานที่ฝึกอบรมนอกจากจะให้ความรู้ทางวิชาการแล้ว ยังมีผลต่อจิตใจของผู้เข้ารับการอบรมอีกด้วย หลักในการเลือกสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้ (อรุณรักธรรม, 2537)

1) เป็นสถานที่ ที่มีแหล่งทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อความมุ่งหมายของการอบรมเช่น หอสมุด เครื่องสำหรับการฝึก ซึ่งสามารถปฏิบัติได้

2) เป็นสถานที่ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น

- อาคาร ได้แก่ ห้องประชุม ห้องเรียน เป็นต้น
- เครื่องมือสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ เป็นต้น
- อุปกรณ์ที่จำเป็น ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องโรเนียว เป็นต้น
- น้ำ และไฟฟ้าพร้อม
- โต๊ะ เก้าอี้ กระจกานดำ เป็นต้น

แบบการจัดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับการฝึกอบรมและพัฒนา มีการจัดแบบต่าง ๆ กัน ตามแต่เทคนิคการฝึกอบรมที่ใช้ในการฝึกอบรมและพัฒนาแต่ละครั้งไป

แบบการจัดโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับการประชุมและพัฒนา

(1) **แบบวงกลม** ใช้ได้กับเทคนิคการฝึกอบรมที่ต้องการให้สมาชิกได้อภิปรายหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน เช่น Group Discussion,

(2) **แบบรูปตัว U** ใช้ได้กับเทคนิคการฝึกอบรมที่ต้องการให้สมาชิกได้อภิปรายหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน เช่น Group Discussion, Seminar หรือ การบรรยายที่มีผู้ฟังจำนวน ไม่มากนัก

(3) **แบบสี่เหลี่ยม** ใช้ได้กับเทคนิคการฝึกอบรมที่ต้องการให้สมาชิกได้อภิปรายหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน เช่น Group Discussion, Seminar เป็นต้น

(4) **แบบแนวทแยง** ใช้ได้กับเทคนิคที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมมองเห็นผู้พูดได้อย่างชัดเจน

(5) **แบบรูปโค้ง** ใช้ได้กับเทคนิคที่ต้องการให้ผู้เข้าเห็นกระดานหรือการแสดงสาธิตโดยทั่วถึงกัน เช่น Brainstorming, Demonstration

(6) **แบบรูปตัว V** ใช้ประโยชน์ได้ในลักษณะเดียวกับแบบรูปตัว U

3) เป็นสถานที่ ที่มีอากาศดี และสิ่งแวดล้อมดี ไม่มีเสียงรบกวน ไม่มีสิ่งที่เป็นพิษ

4) เป็นสถานที่ ที่มีการคมนาคมสะดวก และปลอดภัย ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเดินทางไปและกลับได้สะดวกและปลอดภัย

5) เป็นสถานที่ ที่มีสวัสดิการ เช่น ที่พัก รถรับส่ง เป็นต้น

การเตรียมการสถานที่ (ตัวอย่าง)

วิทยาการที่ดี ควรมีการจัดเตรียมการสอนให้พร้อมก่อนดำเนินการจริง โดยมีการกำหนด ดังนี้

โครงการ การพัฒนาบุคลากรฝึกคำนวณมุมยสัมพันธ์ในการทำงาน

วิชา.....เรื่องที่จะสอน.....

ผู้สอน.....เวลา.....

วันที่.....สถานที่อบรม.....

วัตถุประสงค์ 1.....

2.....

3.....

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	วิธีการ	อุปกรณ์/สื่อฯ	เวลา
กล่าวทักทาย	-กล่าวสวัสดี -แนะนำตนเอง (ถ้าไม่มีการแนะนำ) -สร้างความสัมพันธ์กับผู้ฟังให้คุ้นเคยกัน			
กล่าวนำประเด็นหลักที่จะสอน	-บอกชื่อเรื่องที่จะบรรยาย/อภิปราย -วัตถุประสงค์ของหลักสูตร -ประโยชน์ที่ผู้ฟังจะได้รับ -บอกขอบเขตของเรื่อง -บอกประเด็นหลักที่จะนำเสนอ			
เนื้อเรื่อง	1. 1.1 1.2 2. 2.1 2.2			
เปิดโอกาสให้ซักถาม				
-สรุป -กล่าวอำลา -ทิ้งท้าย -จบการบรรยาย				

บทที่ 2

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์การราชการบริหารส่วนกลาง สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จัดตั้งในปีงบประมาณ 2536 ในพื้นที่ 46 ไร่ ตั้งอยู่เลขที่ 13/1 บ้านหนองตาลคาบ หมู่ที่ 4 ตำบลไม้ขาว อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุพรรณบุรี (สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี, 2539)

วัตถุประสงค์ของสถาบันฯ

เพื่อฝึกอบรมฝีมือแรงงานให้ประชากรวัยทำงาน เพื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน และยกระดับมาตรฐานแรงงานให้เท่าเทียมกับมาตรฐานสากลยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาและทางเศรษฐกิจ กลุ่มผู้ด้อยโอกาสที่ช่วยตนเองไม่ได้ กลุ่มแรงงานรับจ้างรายได้น้อย และกลุ่มผู้ประกอบการส่วนตัวขนาดเล็ก

ขอบข่ายความรับผิดชอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี มีหน้าที่รับผิดชอบงานใน 5 จังหวัด ได้แก่จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดลพบุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดทั้ง 5 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีพื้นที่รวม 12,275.246 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 45 อำเภอ 552 ตำบล 3,678 หมู่บ้าน 10 เทศบาล 57 สุขาภิบาล มีประชากรอาศัยอยู่รวมทั้งสิ้น 432,592 ครัวเรือน คิดเป็นจำนวนประชากร 2,386,273 คน เป็นชาย 1,165,687 คน และหญิง 1,220,586 คน

ตารางที่ 4 : กำลังแรงงานในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปี 2540

หน่วย : คน

ท้องที่	กำลังแรงงาน
สุพรรณบุรี	484,121
พระนครศรีอยุธยา	405,967
อ่างทอง	192,575
ลพบุรี	452,765
สิงห์บุรี	149,803
รวม	1,685,231

จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่ยังเป็นเขตเกษตรกรรม ยกเว้น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นจังหวัดที่ได้พัฒนาด้านอุตสาหกรรมแล้ว อย่างไรก็ตาม พื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในแผนลงทุนจังหวัดและมีศักยภาพที่จะพัฒนาเป็นอุตสาหกรรมได้สูง โดยเฉพาะความเป็นอยู่ข้าวอู่น้ำในเขตจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้มีความเป็นไปได้สูงในการพัฒนาอุตสาหกรรมแปรรูปการเกษตรเพื่อการส่งออก เป็นเขตที่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเป้าหมายของการพัฒนาให้เป็นภาคมหานคร เป็นศูนย์กลางธุรกิจบริการและกระป็นระหว่างประเทศแห่งหนึ่งของโลก (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2537)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ฝึกอบรมฝีมือแรงงาน ให้แก่ประชากรวัยทำงานเพื่อให้เข้าสู่ตลาดแรงงาน หรือ สามารถประกอบอาชีพของตนเองในสาขาที่ต้องใช้เทคโนโลยีระดับกลางและ ระดับสูง และพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีระดับสูงขึ้นในระดับจังหวัดและระดับภาค
2. ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ในระดับจังหวัดและระดับภาค
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ที่มา : สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี

บทบาทการพัฒนาฝีมือแรงงานของสถาบันฯ

1. กำหนดกิจกรรมหลักของสถาบัน

เพื่อให้การพัฒนาฝีมือแรงงานของภาคตะวันตกตอนบน สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของพื้นที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี และโดยอำนาจหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีอยู่เห็นควร ได้มีกิจกรรมหลักของสถาบันฯ ที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายที่ตลาดแรงงานต้องการไว้ 7 กิจกรรมคือ

(1) การฝึกอาชีพเตรียมเข้าทำงานระยะสั้น 6 - 14 เดือน (1,920 - 2,240) เมื่อจบการฝึกอาชีพแล้วจะเป็นแรงงานระดับผู้ช่วยช่าง โดยรับแรงงานกลุ่มเยาวชนที่จบการศึกษาระดับ ป.6 - ม.3 ให้มีความรู้ทางด้านช่างดี และการบริการให้มีคุณธรรมกึ่งนิสิตอุตสาหกรรมที่มี ซึ่งมีหลักสูตรการฝึกเต็มเวลา วันละ 8 คาบ

(2) การฝึกอาชีพเตรียมเข้าทำงานนอกสถานที่เพื่อให้แรงงานในเขตพื้นที่ชนบทที่จบการศึกษา ระดับ ป.6 - ม.3 มีโอกาสฝึกอาชีพทางด้านช่าง และสาขาการบริการ โดยมีหลักสูตร 1,920 - 2,246 คาบ ให้มีฝีมือในระดับผู้ช่วยช่าง โดยจัดการฝึกอาชีพนอกสถาบันในเขตพื้นที่รับผิดชอบ 5 จังหวัด

(3) การฝึกอาชีพทางด้านช่างและการบริการแก่แรงงานสตรี ที่จบ ป.6 - ม.3 ซึ่งออกจากงานก่อนวันอันควร เพื่อเตรียมการประกอบอาชีพใหม่โดยมุ่งสู่การประกอบอาชีพอิสระ

(4) การฝึกอบรมผู้ใช้แรงงานในสถานประกอบการที่ปฏิบัติงานด้านที่ไม่ใช่ช่าง เพื่อพัฒนาบุคคลและประสิทธิภาพการทำงาน เป็นหลักสูตรระยะสั้น ไม่เกิน 6 - 30 ชั่วโมง

(5) การพัฒนากลุ่มผู้ประกอบการขนาดเล็ก และขนาดกลางเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคคล ประสิทธิภาพการทำงาน การจัดการ และการบริหารองค์การ

(6) การฝึกอาชีพเพื่อยกระดับฝีมือแรงงานแก่ช่างฝีมือในสถานประกอบการ เป็นหลักสูตรระยะสั้น ไม่เกิน 60 ชั่วโมง เป็นการดำเนินการภายในสถานประกอบการ นอกเวลาทำงาน

(7) หลักสูตรการฝึกอาชีพเพื่อเสริมความสามารถเฉพาะด้านแก่ผู้จบการศึกษาระดับ ป.6- ม.3 และปวช. - ปวส. ให้มีความสามารถที่จะทำงานในสถานประกอบการได้ เช่น การตรวจสอบคุณภาพสินค้า ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น การใช้อุปกรณ์สำนักงานสมัยใหม่เป็นหลักสูตรระยะสั้น 60 - 360 ชั่วโมง

2. ขยายการผลิตในสาขาวิชาที่ขาดแคลน

ควรขยายปริมาณการผลิตผู้จบการฝึกอาชีพระดับผู้ช่วยช่างและสาขาบริการที่ขาดแคลนเพื่อรองรับภาวะการขาดแคลนแรงงานช่างระดับ ปวช.-ปวส. และพัฒนาฝีมือกลุ่มนี้ให้มีฝีมือสูงขึ้นกว่าระดับผู้ช่วยช่าง โดยการยกระดับฝีมือแรงงาน และการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ซึ่งจะสามารถพัฒนาระดับฝีมือเพื่อทดแทนการขาดแคลนได้ระดับหนึ่ง ทั้งยังใช้เวลาในการผลิตไม่เกิน 1 - 2 ปี

สาขาวิชาที่ควรได้รับการเร่งรัดจำนวนการผลิตแรงงานระดับผู้ช่วยช่างในอันดับแรก ๆ คือ ช่างไฟฟ้า ช่างอิเล็กทรอนิกส์ ช่างกลึง ช่างเชื่อมไฟฟ้าและโลหะแผ่น ช่างกลโรงงาน ช่างยนต์เบนซิน ดีเซล ช่างซ่อมรถจักรยานยนต์ ช่างออกแบบผลิตภัณฑ์ ช่างเขียนแบบเครื่องกล

สำหรับหลักสูตรอื่น ๆ ซึ่งไม่ได้ระบุไว้ข้างต้นยังมีความจำเป็นที่ต้องผลิตต่อไป เพราะตลาดแรงงานยังมีการขยายตัวอยู่ เช่น ช่างโทรคมนาคม ช่างไม้ก่อสร้าง ช่างเครื่องทำความเย็น เป็นต้น

3. พัฒนาหลักสูตรในสาขาวิชาที่ตลาดขาดแคลน เพื่อมุ่งสู่การประกอบอาชีพอิสระและการจ้างงาน โดยเฉพาะสาขาที่มีได้มีสถาบันการศึกษาผลิตโดยตรงหรือผลิตในปริมาณที่ไม่พอเพียง เช่น

* สาขาบริการโรงแรมได้แก่ ผู้ประกอบการอาหารไทย จีน ฝรั่งเศส ผู้ช่วยผู้ประกอบการอาหาร แม่บ้านโรงแรม พนักงานต้อนรับ การดูแลเด็กก่อนวัยเรียน การดูแลคนชรา

* พนักงานขับรถยนต์ พนักงานขับรถบรรทุกและรถพ่วง

* การออกแบบทรงผมสตรี - นุรุษ

* การออกแบบเสื้อผ้าสตรี - นุรุษ

- * คอมพิวเตอร์พื้นฐาน
- * ภาษาต่างประเทศเป็นภาษาอังกฤษ ภาษาอังกฤษญี่ปุ่น

4. เน้นกิจกรรมฝึกอบรมเสริมแก่ผู้จบการศึกษาทุกระดับตั้งแต่ ปวช.-ปวส. ปริญญาตรีทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้มีศักยภาพตามความต้องการของตลาดแรงงานในหลักสูตรเกี่ยวกับ

- * การทำงานเพื่อมุ่งผลิตภาพการผลิต (Productivity)
- * คอมพิวเตอร์พื้นฐาน
- * การใช้เครื่องมือสำนักงานสมัยใหม่
- * เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้า
- * ความรู้เกี่ยวกับ Shipping
- * การควบคุมงานก่อสร้าง

5. เน้นงานยกระดับฝีมือช่างและการทดสอบมาตรฐานฝีมือช่างในสาขาอาชีพ โดยเร่งรัดรณรงค์ด้านมาตรฐานฝีมือช่างกับสถานประกอบการเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับสถานประกอบการ

6. เร่งรัดการฝึกเทคโนโลยีก้าวหน้าในบางสาขาวิชา สำหรับฝึกอาชีพในสาขาช่างที่มีแนวโน้มต้องใช้แรงงานฝีมือระดับสูงในขณะนี้ให้เป็นเทคโนโลยีก้าวหน้า (ADVANCE TECHNOLOGY)

7. พัฒนาหลักสูตรทักษะสำหรับแรงงานเกษตร ในด้านการจัดการ และการพัฒนาอาชีพด้วยตนเองพร้อม ๆ กับทักษะทางด้านช่างสาขาต่าง ๆ ตามความต้องการของชุมชน โดยการเคลื่อนย้ายเข้าฝึกอาชีพในชนบท

กิจกรรมหลัก

การพัฒนาฝีมือแรงงาน นับได้ว่าเป็นงานสำคัญ งานหนึ่งตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 - 2544) และตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีภารกิจเน้นหนัก 2 ประการคือ

1. เพื่อพัฒนาฝีมือให้แก่ประชาชนผู้ค้อยโอกาส โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานภาคเกษตรกรรมให้มีทักษะฝีมือสามารถนำไปประกอบอาชีพส่วนตัวเป็นรายได้เสริม นอกเหนือ

จากการทำงานภาคเกษตร หรือนำไปใช้ประกอบอาชีพอื่น ตลอดจนพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานให้แก่เยาวชนนอกระบบโรงเรียน

2. เพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานรองรับกิจการที่ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ระดับสูงเป็นการสนับสนุนการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานฯ จังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดำเนินการตามกิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่

1. การพัฒนาฝีมือแรงงาน
2. การส่งเสริมมาตรฐานฝีมือแรงงาน
3. การพัฒนาบุคลากรฝึก
4. การส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานภาครัฐและเอกชน

1.การพัฒนาฝีมือแรงงาน

1) การฝึกเตรียมเข้าทำงานในสถานที่

เป็นการฝึกให้แก่เยาวชน และประชาชนวัยทำงานซึ่งไม่มีโอกาสศึกษาต่อและว่างงาน ให้มีฝีมือขั้นพื้นฐานเพียงพอที่จะเข้าทำงาน การฝึกในสถาบันฯ จะมีความเข้มข้นใช้เวลาตั้งแต่ 3 เดือน ถึง 10 เดือนแล้วแต่หลักสูตร และความยากง่ายของสาขาช่าง เมื่อฝึกในสถาบันฯ แล้วจะส่งผู้เข้ารับการฝึกไปฝึกในสถานประกอบการอีกประมาณ 2 - 4 เดือน

2) การฝึกเตรียมเข้าทำงานนอกสถานที่

เป็นการฝึกอาชีพให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ชนบท หรือนอกสถานที่ทำการของสถาบันฯ ในสาขาช่างต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีฝีมือสามารถนำไปประกอบอาชีพนอกเหนือจากงานเกษตรกรรม หรือสามารถทำงานในภาคอุตสาหกรรมในท้องถิ่น โดยไม่จำเป็นต้องอพยพไปต่างถิ่น และเป็นการแก้ไขปัญหาการว่างงานได้ทางหนึ่ง

3) การฝึกยกระดับฝีมือ

เป็นการฝึกเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะฝีมือให้แก่ผู้ทำงานด้านช่างอยู่
แล้วในตลาดแรงงานให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ และเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูน
รายได้ให้แก่ลูกจ้างในสถานประกอบการ

4) การส่งเสริมการฝึกในกิจการและฝึกพิเศษ

เป็นการจัดการฝึกในสถานประกอบการตามความต้องการของนายจ้างและ
จัดฝึกอบรมสำหรับผู้ที่มีได้ทำงานด้านช่าง เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับหลักการปฏิบัติงานรวม
ทั้งสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หลักสูตรที่อบรมได้แก่ ธุรการ เจ้าหน้าที่
ต้อนรับ พนักงานเสิร์ฟอาหาร การประกอบธุรกิจส่วนตัว ผู้ควบคุมเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด
คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2. การส่งเสริมมาตรฐานฝีมือแรงงาน

1) การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

เป็นการทดสอบความสามารถของช่างฝีมือ ตามมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่ง
ชาติ ซึ่งกำหนดระดับมาตรฐานไว้ 3 ระดับ มาตรฐานชั้น 3 (ขั้นต้น) มาตรฐานชั้น 2
(ขั้นกลาง) และมาตรฐานชั้น 1 (ขั้นสูงสุด) ผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฯ จะได้รับวุฒิบัตร
รับรองมาตรฐานในสาขาช่างที่ทดสอบ ช่วยให้หางานทำได้ง่ายขึ้น และมีโอกาสเจริญ
ก้าวหน้าในการทำงาน สำหรับนายจ้างก็ได้รับประโยชน์ในการคัดเลือก บรรจุบุคคลให้
เหมาะสมกับงาน และสามารถกำหนดอัตราค่าจ้างที่เหมาะสม
สมกับระดับฝีมือของลูกจ้างได้

2) การทดสอบฝีมือคนหางานไปทำงานต่างประเทศ

เป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน
พ.ศ. 2528 มาตรา 36 ซึ่งกำหนดให้ผู้รับอนุญาตจัดหางานไปทำงานต่างประเทศ จะต้อง
คัดเลือก และทดสอบคนหางานก่อนไปทำงาน โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียง
ใต้ นครราชสีมา ให้ความร่วมมือ ให้คำปรึกษา และกำหนดหัวข้อวิชาการ
การทดสอบ

8) การแข่งขันฝีมือช่าง

เพื่อส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของช่างฝีมือไทย และยกระดับให้สูงขึ้น การแข่งขันฝีมือช่างแห่งชาติจะจัดขึ้นทุก 2 ปี โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือประเภทบุคคลทั่วไป และประเภทเยาวชน สำหรับประเภทเยาวชน ผู้ชนะเลิศการแข่งขันฝีมือช่างระดับประเทศจะได้รับการคัดเลือกส่งเข้าแข่งขันฝีมือช่างอาเซียน และนานาชาติต่อไป

9. การพัฒนาบุคลากรฝึก

เป็นการพัฒนาบุคลากรของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานฯ จังหวัดสุพรรณบุรี และบุคลากรฝึกทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อยกระดับความรู้ความสามารถให้ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้สถานประกอบการสามารถจัดการฝึกอบรมพนักงานของตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถ โดยจัดฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เทคนิคการสอนงาน การฝึกครูฝึก เป็นต้น

4. การส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานภาครัฐและเอกชน

1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบการฝึกอาชีพ

เป็นการส่งเสริม และสนับสนุนให้สถานประกอบการจัดฝึกอาชีพภายในกิจการให้แก่บุคคลซึ่งอยู่ในวัยทำงาน รวมทั้งส่งเสริมความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการกับสถานศึกษา ในการส่งนักเรียน นิสิต นักศึกษา ไปฝึกงานในสถานประกอบการ และการจัดส่งผู้เข้ารับการฝึก หรือผู้ซึ่งสถานประกอบการจะรับเข้าทำงาน ไปรับการฝึกในสถานศึกษา หรือสถานฝึกอาชีพของทางราชการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ. 2537

2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานประกอบการพัฒนาฝีมือแรงงานลูกจ้าง

โดยมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาออกตามความในประมวลรัษฎากร ว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 288) พ.ศ. 2538 เพื่อส่งเสริมให้สถานประกอบการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่ลูกจ้างของตน โดยมีสิทธิหักค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเป็นจำนวนร้อยละ 50 ทั้งนี้หลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมต้องได้รับการรับรอง และอนุมัติค่าใช้จ่ายจากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

3) จัดตั้งกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน

เพื่อให้การสนับสนุนด้านเงินทุนระยะสั้นแก่ผู้ที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน ผู้ที่มีงานทำอยู่แล้ว และผู้ที่ถูกเลิกจ้าง เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพ หรือยกระดับฝีมือ จากสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานของภาครัฐและเอกชน

4) สนับสนุนภาคเอกชนลงทุนในการพัฒนาฝีมือแรงงาน

โดยการให้เงินกู้ยืมเพื่อจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมวิชาชีพสาขาที่ขาดแคลน ในจังหวัดต่าง ๆ ในเขตพัฒนาอุตสาหกรรม นอกเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาฝีมือแรงงาน

1. เพื่อผลิตกำลังแรงงานกึ่งฝีมือขั้นต้นในสาขาอาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานให้เพียงพอกับปริมาณความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและบริการทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. เพื่อร่วมมือกับภาคเอกชนในการพัฒนากำลังคนให้มีความรู้ ทักษะวิชาชีพ สามารถปฏิบัติงานพื้นฐานที่จำเป็นของแต่ละสาขาอาชีพในสถานประกอบการได้เป็นอย่างดี
3. เพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และพัฒนาความรู้ ความสามารถ ตลอดจนการปลูกฝังจิตสำนึกและลักษณะนิสัยสำหรับการทำงานในภาคอุตสาหกรรม และการบริการให้กับผู้ที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน

กลุ่มเป้าหมายที่ควรพัฒนาฝีมือแรงงาน

การขยายตัวทางเศรษฐกิจตามแผนกระจายความเจริญสู่ภูมิภาคและชนบทในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ย่อมเป็นแหล่งซึ่งไม่เพียงแต่จะดึงดูดกำลังแรงงานจากภาคนี้เท่านั้น ยังเป็นแหล่งดึงดูดแรงงานจากภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้อีกด้วย และเนื่องจากพื้นที่ภาคนี้ประกอบด้วยพื้นที่เกษตรกรรม ยกเว้นจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพียงจังหวัดเดียวเท่านั้นที่เป็นเขตอุตสาหกรรม ดังนั้น แรงงานที่จะหลั่งไหลเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม ที่กำลังจะเติบโตนี้จะเป็นแรงงานส่วนเหลือจากภาคเกษตรกรรม ซึ่งมีพื้นฐานการศึกษาระดับภาคบังคับและขาดทักษะ ฝีมือแรงงาน ซึ่งอาจพิจารณาได้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มเป้าหมายหลัก

ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายใน 3 ลักษณะดังนี้

1) กลุ่มแรงงานใหม่

ได้แก่ เยาวชนที่ออกจากระบบโรงเรียนซึ่งสำเร็จการศึกษาเพียงระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า แรงงานกลุ่มนี้ควรได้รับการพัฒนาให้มีฝีมืออย่างน้อยในระดับเบื้องต้น ด้วยการฝึกอาชีพหลักสูตรระยะสั้น สำหรับเตรียมเข้าทำงาน

2) กลุ่มแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงาน

กลุ่มแรงงานที่อยู่ในตลาดแรงงาน ซึ่งทำงานอยู่แล้วในสถานประกอบการทุกประเภททั้งในเมืองและชนบท ซึ่งมีจำนวนมากจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาฝีมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น สามารถรองรับการพัฒนาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่นำเข้ามาใช้ในสถานประกอบการ ซึ่งจะส่งผลให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการผลิตและการให้บริการต่าง ๆ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานเอง

3) กลุ่มแรงงานภาคเกษตร

แรงงานกลุ่มนี้เป็นกำลังแรงงานที่มีจำนวนมาก ในอดีตแรงงานภาคเกษตรเป็นกำลังแรงงานพื้นฐานของประเทศที่สร้างผลิตภัณฑ์ประชาชาติเป็นส่วนใหญ่ แต่ปัจจุบันผลิตภัณฑ์ประชาชาติส่วนใหญ่มีได้มาจากภาคเกษตรอีกต่อไป อย่างไรก็ตาม แรงงานภาคเกษตรยังคงมีความสำคัญในฐานะเป็นกำลังแรงงานพื้นฐานที่สร้างผลผลิตทางการเกษตรตอบสนองความต้องการบริโภคด้านอาหารภายในประเทศและป้อนให้กับโรงงานอุตสาหกรรมตลอดจนการส่งออกผลผลิตทางเกษตรส่งขายต่างประเทศ ปัญหาสำคัญของแรงงานกลุ่มนี้คือส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ขาดความรู้และทักษะฝีมือในการทำงานประกอบกับเกษตรกรรมส่วนใหญ่ประกอบอาชีพตามฤดูกาล เมื่อถึงฤดูแล้งหรือหลังการเก็บเกี่ยว แรงงานส่วนหนึ่งจะว่างงานและจะอพยพออกจากหมู่บ้านเข้าเมืองเพื่อหางานทำ

๒. กลุ่มผู้ด้อยโอกาส

ได้แก่ กลุ่มเด็กที่อยู่ในภาวะยากลำบาก เด็กยากจนและไม่มีโอกาสศึกษาต่อ
คนพิการและทุพพลภาพ กลุ่มคนยากจนในเมืองและในชนบท กลุ่มผู้ถูกคุมประพฤติ และ
ผู้ต้องขัง กลุ่มคนไทยต่างวัฒนธรรม กลุ่มคนเหล่านี้จะต้องได้รับการพัฒนาให้สามารถมี
ทางเลือกในชีวิต ตามความต้องการของตน ตลอดจนการมีคุณภาพชีวิตที่ดีสามารถพึ่งพาตนเอง
ได้อย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี ไม่เป็นการระต่อครอบครัวและสังคม

๓. กลุ่มเป้าหมายพิเศษ

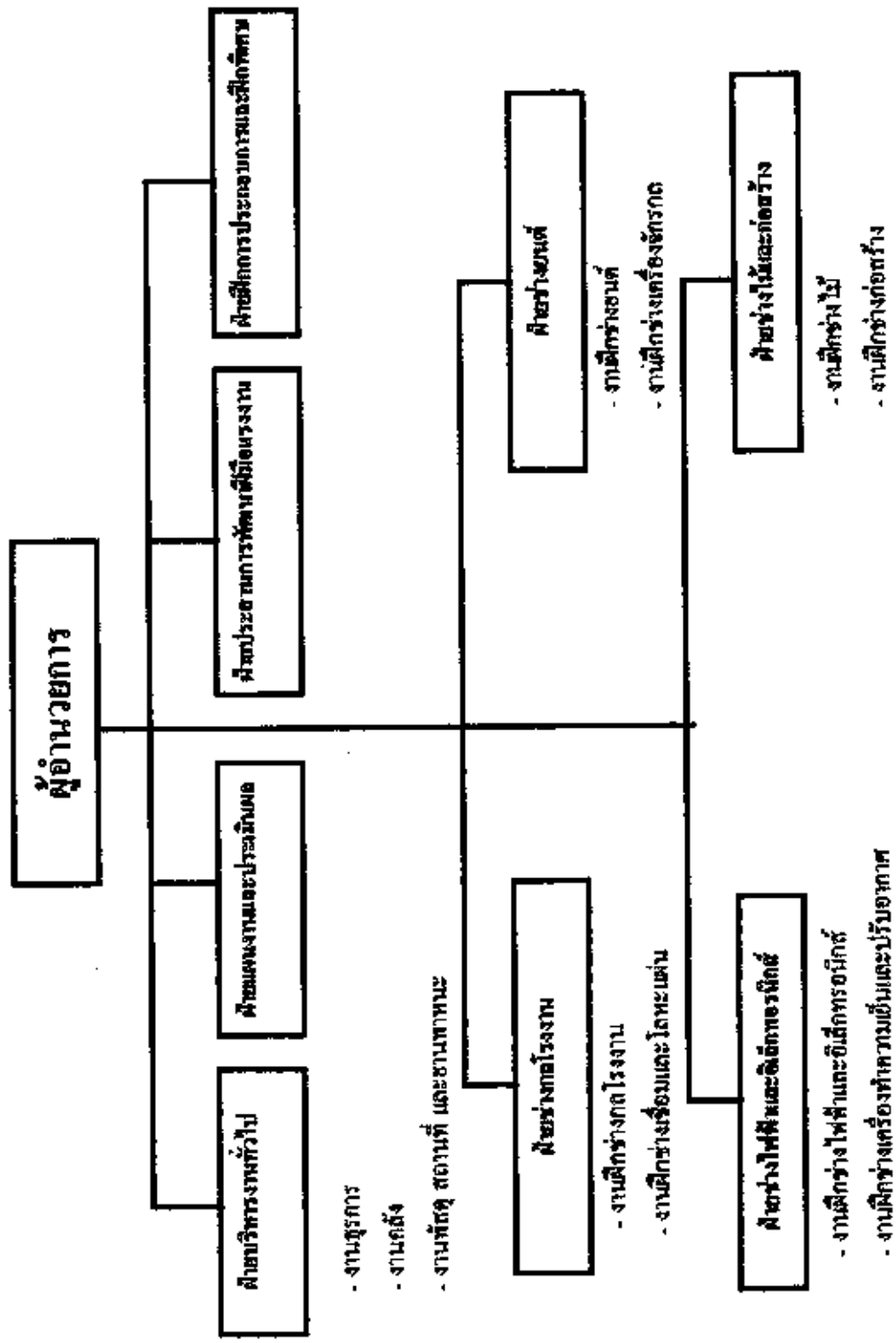
ได้แก่ กลุ่มสตรี ทหารกองประจำการและทหารพราน ตำรวจตระเวนชาย
แดน อาสาสมัครรักษาดินแดน พระภิกษุ และสามเณรเป็นต้น บางส่วนของกลุ่มเป้าหมายนี้
จะได้รับการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ เพื่อเป็นการเตรียมอาชีพเมื่อออกจากสถานะเดิม หรือเพื่อ
เป็นครูฝึกพิเศษให้กับชุมชน

ตารางที่ 5 : อัตราจ้างเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
จังหวัดสุพรรณบุรี

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี
(2540) มีอัตราข้าราชการ จำนวน 48 อัตรา ถูกจ้างประจำ 27 อัตรา

ตำแหน่ง	ระดับ	8	7	6	5	4	3	2	1	ถูกจ้าง ประจำ	รวม
ผู้อำนวยการสถาบันฯ สุพรรณบุรี		1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
เจ้าหน้าที่บริหารงานฝึกอาชีพ		-	7	11	-	-	-	-	-	-	18
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป		-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ		-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
เจ้าหน้าที่บริหารงานพัสดุ		-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
นักวิชาการฝึกอาชีพ		-	-	-	1	9	3	-	-	-	13
นักวิชาการเงินและบัญชี		-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา		-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
เจ้าพนักงานฝึกอาชีพ		-	-	-	1	1	-	-	-	-	2
เจ้าพนักงานพัสดุ		-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
เจ้าพนักงานธุรการ		-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
เจ้าหน้าที่ธุรการ		-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
เจ้าหน้าที่พัสดุ		-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี		-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
พนักงานพิมพ์ดีด		-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
ครูฝึกฝีมือแรงงาน		-	-	-	-	-	-	-	-	21	21
พนักงานขับรถยนต์		-	-	-	-	-	-	-	-	4	4
รวม		1	7	12	4	12	3	3	1	27	75

แผนภูมิที่ 2 : โครงสร้างสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี



บทที่ 3

โครงการฝึกอบรมและพัฒนา

หลักสูตร “การพัฒนาบุคลากรฝึกด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน”

กรณีศึกษา : สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี

การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม

การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมที่ทางผู้ศึกษาได้เข้าไปศึกษาสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนั้น ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์แยกเป็นปัจจัยใหญ่ ๆ 2 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยภายในของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังนี้
 - * นโยบายของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (ศึกษาจากเอกสาร)
 - * นโยบาย วิสัยทัศน์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม (ศึกษาจากเอกสาร)
 - * กองพัฒนาเทคโนโลยีการฝึกและพัฒนาฝีมือแรงงาน สังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน รับผิดชอบเรื่องการจัดทำหลักสูตรกลางของทุกสาขาอาชีพที่เปิดทำการฝึก (โดยศึกษาจากเอกสาร)
 - * สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี รับผิดชอบพัฒนาบุคลากรฝึกของตนเอง (บุคคลภายใน) และพัฒนาบุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพสาขาต่าง ๆ (บุคคลภายนอก) ศึกษาถึงความสามารถของบุคลากรฝึกในการถ่ายทอดทักษะในด้านต่าง ๆ ทั้งทักษะทางด้านวิชาชีพ และทักษะเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจ (ศึกษาจากเอกสาร สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สถาบันฯ บุคลากรฝึกของสถาบันฯ)
2. ปัจจัยภายนอกสถาบันฯ ซึ่งหมายถึง
 - * การศึกษาสภาพทั่ว ๆ ไป ของการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจปัจจุบัน
 - * การสัมภาษณ์ประธานหอการค้า จังหวัดสุพรรณบุรี ในลักษณะของคุณลักษณะของแรงงานที่นายจ้างต้องการและยังเป็นที่ขาดแคลนอยู่
 - * ศึกษาจากรายงานการวิจัยของโครงการสำรวจกำลังคนในภาคอุตสาหกรรมและบริการในประเทศ โดยคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

* แนวคิด และทัศนคติความต้องการด้านแรงงาน ของผู้ประกอบการท้องถิ่นที่รับผู้ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันฯ เข้าทำงานดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ศึกษาวิจัยภายใน

* กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้ทำหน้าที่บริหารและจัดการทรัพยากรแรงงาน ได้กำหนดนโยบายการพัฒนาฝีมือแรงงานไว้ในแผนพัฒนาฝีมือแรงงานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2538 - 2539 และ พ.ศ.2540 - 2544 (2537) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อแก้ไขปัญหาด้านทักษะฝีมือแรงงานให้สามารถรองรับกับความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างทันเหตุการณ์ และสนองตอบต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยนโยบาย 10 ประการคือ

1. นโยบายพัฒนาฝีมือแรงงานขั้นพื้นฐาน
2. นโยบายพัฒนากำลังงานกึ่งฝีมือ
3. นโยบายเพิ่มศักยภาพกำลังแรงงานในตลาดแรงงาน
4. นโยบายพัฒนาบุคลากรฝึกเพื่อฝีมือแรงงาน
5. นโยบายพัฒนาเทคโนโลยีการฝึกเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน
6. นโยบายประสานการพัฒนาฝีมือแรงงาน
7. นโยบายส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานของประชาชน องค์กร ประชาชน และองค์กรพัฒนาเอกชน รวมทั้งสนับสนุนให้เอกชนร่วมลงทุนในการพัฒนาฝีมือแรงงาน
8. นโยบายพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้ได้มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ
9. นโยบายส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในการพัฒนาฝีมือแรงงาน
10. นโยบายพัฒนาระบบข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ซึ่งนโยบายทั้ง 10 ประการนี้ เป็นนโยบายที่สำคัญและต้องเร่งดำเนินการทั้ง

สิ้น

*** กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน**

เนื่องจากกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีนโยบายในการพัฒนาฝีมือแรงงานมากถึง 10 นโยบาย ทำให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานซึ่งอยู่ภายใต้สังกัด กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรและวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาแรงงานของกรมฯ ขึ้นดังนี้

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีนโยบายที่จะพัฒนาบุคลากร ทั้งด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และยังรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มี จิตสำนึก คุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงานด้วย (เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาคนในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8)

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานในทศวรรษหน้าดังนี้ “แรงงานไทยมีความรู้ ความสามารถทันสมัย มีทักษะในงาน และการจัดการ มีวินัยและคุณธรรม เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทั้งในและต่างประเทศ จนได้รับการยกย่องว่าเป็นแรงงานที่มีฝีมือเป็นเลิศ”

*** กองพัฒนาเทคโนโลยีการฝึกและพัฒนาฝีมือแรงงาน (กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน, 2539)**

กองพัฒนาเทคโนโลยีการฝึกและพัฒนาฝีมือแรงงาน มีอำนาจหน้าที่หลายประการ หน้าที่ประการหนึ่งคือ เป็นหน่วยงานในการพัฒนาและจัดทำหลักสูตรกลางของทุกสาขาอาชีพที่เปิดทำการฝึก ซึ่งได้กำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละหลักสูตรไว้ (ให้สอดคล้องกับนโยบายและวิสัยทัศน์ของกรม) วัตถุประสงค์หนึ่งคือเพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และพัฒนาความรู้ ความสามารถตลอดจนการปลูกฝังจิตสำนึก และลักษณะนิสัยสำหรับการทำงานในอุตสาหกรรมและการบริหารให้กับผู้ที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยกำหนดเป็นวิชากิจกรรมเสริมสร้างลักษณะนิสัยอุตสาหกรรม อยู่ในหมวดวิชาความรู้ ความสามารถพื้นฐาน (โดยกำหนดเวลาที่ใช้แทรกเข้าไประหว่างการเรียนวิชาชีพ ซึ่งไม่เกินร้อยละ 5 ของเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมวิชานั้น ๆ) เนื้อหาวิชาก็คือ

- การเรียนรู้และเข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับหลักมนุษยสัมพันธ์
- การปรับตัวให้เข้ากับสังคมอุตสาหกรรม
- การสื่อข้อความ

- การนำเพื่อประโยชน์เพื่อส่วนรวม
- การศึกษาดูงานนอกสถานที่ในบางโอกาส
- การมีทัศนคติที่ดีต่องานและสังคม
- รวมทั้งมีคุณธรรมและการซื่อสัตย์ในวิชาชีพของคน

ซึ่งการจัดทำหลักสูตรของกองฯ นี้ เป็นเพียงการทำหลักสูตรเพื่อส่งมอบให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค เป็นผู้นำหลักสูตรไปฝึกให้กับบุคลากรภายนอกคนอื่น ๆ เท่านั้น โดยมีได้เป็นผู้จัดเตรียมบุคลากรฝึกแต่อย่างใด

*** สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี**

- จากการศึกษาเอกสาร ในส่วนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน ที่มี หน้าที่โดยตรงในการพัฒนาบุคลากรฝึกของตนเองนั้นจากรายงานผลการดำเนินงาน ของสถาบันฯ พบว่า ในปีงบประมาณ 2539 (สถาบัน, 2540) ที่ผ่านมา ได้มีการพัฒนาบุคลากรมาแล้ว 3 หลักสูตร คือหลักสูตรเทคนิคการสอนงานในวิชาชีพหลักสูตรครูช่างชนบท และหลักสูตรการระดมพลังสร้างสรรค์ AIC ซึ่งจะเห็นได้ว่า การพัฒนาบุคลากรฝึกทั้ง 3 หลักสูตรนี้ยังเน้นการพัฒนาทางด้านทักษะเป็นหลักเท่านั้น

- จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ เนื่องจากสถาบันฯ เพิ่งเริ่มก่อตั้ง และงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรฝึกมีจำกัดจึงได้เลือกที่จะพัฒนาทางทักษะวิชาชีพก่อน ส่วนทักษะทางด้านจิตใจและลักษณะนิสัยอุตสาหกรรม ให้บุคลากรฝึกสาขาต่าง ๆ สอดแทรกลงไปเอง ตามแต่ไครณันต์ ซึ่งการสอนในส่วนนี้ไม่มีประสิทธิภาพและไม่ได้อำนาจการฝึกอย่างจริงจัง เพราะบุคลากรฝึกของสถาบันฯ เองไม่มีความรู้ความชำนาญด้านนี้เลย และบุคลากรส่วนใหญ่เป็นช่างฝีมือในท้องถิ่นจริง ๆ ที่ถูกนำมาฝึกในทักษะเพิ่มมากขึ้น ทำให้ขาดความรู้ความชำนาญในทักษะดังกล่าว

- จากการสัมภาษณ์บุคลากรฝึกของสถาบันฯ พบว่าบุคลากรฝึกส่วนใหญ่ไม่ได้สอดแทรกความรู้ทางด้านลักษณะนิสัยการทำงาน ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมเลย เพราะไม่มีความรู้ ความเข้าใจ และผู้เรียนเองก็ไม่ได้สนใจตรงส่วนนี้ด้วย เพราะส่วนใหญ่ที่มาเข้ารับการฝึกอบรมสนใจแต่งานอาชีพมากกว่า

2. ศึกษาจากปัจจัยภายนอก

* การศึกษาสภาพต่างๆ ไป ของการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจปัจจุบัน

เนื่องจากปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ในโลกให้ความสำคัญและความสนใจกับเป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจ แนวโน้มนโยบายเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ ในโลกนั้น เรื่องการแข่งขัน แต่เป็นการแข่งขันภายใต้ระบบสื่อสารและการคมนาคมที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถแพร่กระจายไปได้ทั่วทุกแห่งในโลก จึงก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายฐานการผลิตและปัจจัยการผลิตได้ง่ายและรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเคลื่อนย้ายทุนและเทคโนโลยีในการผลิต เพื่อให้สอดคล้องกับเงื่อนไขปัจจัยด้านแรงงาน มีการใช้กระบวนการผลิตที่มีความยืดหยุ่น และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในตลาดได้ทันต่อเวลาที่ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิตจากเดิมที่ใช้ทรัพยากรธรรมชาติมาก และใช้แรงงานราคาถูกที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก มาสู่กระบวนการผลิตที่ใช้ทุนและเทคโนโลยีขั้นสูงขึ้น เพื่อผลิตสินค้าที่เน้นคุณภาพและตรงกับความต้องการของตลาดระดับกลางมากขึ้น ส่งผลให้ประเทศไทยจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนคุณสมบัติของแรงงานจากเดิมซึ่งต้องการผู้ชำนาญเฉพาะด้านมาเป็นผู้มีทักษะฝีมือหลายรูปแบบ จึงเป็นที่มาของการพัฒนาฝีมือแรงงานที่เน้นทักษะการทำงาน ที่ภาครัฐต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับคนไทยทั่วประเทศ

* การวิจัยของโครงการสำรวจกำลังคนในภาคอุตสาหกรรมและบริการในประเทศไทย โดยคณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2539) พบว่าคุณลักษณะที่นายจ้างต้องการมากที่สุดคือ การมีคุณธรรม จริยธรรม และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของลูกจ้าง

* การสัมภาษณ์ประธานหอการค้า จังหวัดสุพรรณบุรี (จากการสัมภาษณ์คุณอนุศักดิ์ คงมาลัย, 2540) พบว่า กำลังแรงงานของจังหวัดสุพรรณบุรี ในปัจจุบันนั้น ยังขาดคุณลักษณะต่าง ๆ ที่นายจ้างต้องการอยู่มากทั้งทางด้านคุณธรรม จริยธรรม และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของลูกจ้างและคุณลักษณะต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ในปัจจุบัน (2539) ก็ยังคงเป็นคุณสมบัติที่นายจ้างต้องการเช่นเดิม

* จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการท้องถิ่น (2540) ที่รับผู้ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันฯ เข้าทำงาน กล่าวว่านายจ้างมีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรที่ผ่านการฝึกจากสถาบันฯ ว่าเป็นผู้มีทักษะในการทำงานดี แต่อยากให้สถาบันฯ สอนเรื่องของการมีวินัยในการทำงาน

และสิ่งที่ต้องทราบ เมื่อเข้ามาทำงานในระบบอุตสาหกรรมด้วย เช่น ลักษณะการปรับตัวต่าง ๆ เพราะแรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่เคยอยู่แต่ในภาคเกษตรกรรมมาก่อน จึงไม่มีวินัยในการทำงาน และปรับตัวเองให้มีลักษณะนิสัยอุตสาหกรรมได้ช้า หรือบางคนปรับตัวได้ยากมาก ซึ่งนายจ้างส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่า ถ้าสถาบันฯ มีการสอนทางด้านนี้ด้วยจะเป็นการดีมากยิ่งขึ้น

ส่วนวิเคราะห์

จากการศึกษาถึงปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความต้องการที่จะพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับประชาชนนั้นมีมาก ซึ่งดูได้จากนโยบายของกระทรวงฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายพัฒนาบุคลากรฝึกนับเป็นนโยบายที่ต้องดำเนินการก่อนอื่น เพราะบุคลากรฝึกจะเป็นบุคคลที่ต้องไปดำเนินการให้นโยบายหลักข้ออื่น ๆ บรรลวิศดุประสงค และบุคลากรฝึกนั้นเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ย่อมมีความสำคัญในการถ่ายทอดทั้งความรู้ในด้านทักษะทางด้านวิชาชีพ และทักษะทางด้านจิตใจ (เช่นการปลูกจิตสำนึกและลักษณะนิสัยสำหรับการทำงานในภาคอุตสาหกรรม) ประกอบกับหลักสูตรที่กองพัฒนาเทคโนโลยีการฝึกฯ จัดขึ้นมานั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการที่จะพัฒนาแรงงานไทยทั้ง 2 ทักษะควบคู่กันไปเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยภายนอกที่มีความต้องการให้แรงงานไทยมีทักษะ 2 อย่างเช่นกัน

จากปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาเห็นว่าสมควรที่จัดการพัฒนาบุคลากรฝึกของสถาบันฯ ให้มีความรู้ทางด้านลักษณะนิสัยอุตสาหกรรมอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้สนองต่อนโยบายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยเลือกจัดหลักสูตรพัฒนาบุคลากรฝึกด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานมาเป็นประเด็นแรกเพราะต้องการให้บุคลากรฝึกของสถาบันฯ สามารถถ่ายทอดความรู้ด้านทักษะมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ไปสู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพต่าง ๆ ที่สถาบันฯ จัดขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนายจ้าง ที่ต้องการให้ลูกจ้างสามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงานซึ่งหมายถึงสามารถปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน ผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกน้อง นั่นก็คือการมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานนั่นเอง

การสร้างหลักสูตร

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี
โครงการฝึกอบรม หลักสูตรพัฒนาบุคลากรฝึกด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ เดือน พ.ศ.

รุ่นที่ 2 ระหว่างวันที่ เดือน พ.ศ.

ณ ห้องประชุมสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานฯ จังหวัดสุพรรณบุรี ศึกษานวการ ชั้น 2

หลักการและเหตุผล

ตามที่ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมฝีมือแรงงานให้แก่ประชากรวัยทำงาน เพื่อให้เข้าสู่ตลาดแรงงาน หรือสามารถประกอบอาชีพของตนเองได้ เช่น ช่างกลโรงงาน ช่างยนต์ ช่างไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ ช่างไม้และช่างก่อสร้าง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรดังกล่าว พร้อมทั้งจะเข้าสู่ตลาดแรงงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าของกิจการและสภาหอการค้าจังหวัด ปรากฏว่าผู้ผ่านการอบรมมีความรู้ ความสามารถและทักษะในเชิงช่างเป็นอย่างดี แต่สิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นอย่างดีคือ มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

ปัจจุบัน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี มีข้อจำกัดด้านงบประมาณการฝึกอบรม การจ้างวิทยากรภายนอก หรือแม้แต่บุคลากรของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานฯ เองก็ยังไม่สามารถเป็นวิทยากรในด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานให้กับสถาบันได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดฝึกอบรมบุคลากรสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานฯ ขึ้นเพื่อให้เป็นวิทยากรในเรื่องดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อฝึกอบรมบุคลากรฝึกของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะเกี่ยวกับการเป็นวิทยากรฝึกอบรมที่ดี และสามารถถ่ายทอดความรู้ในด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

หลักสูตรในการฝึกอบรม

1. บทบาทหน้าที่ของวิชากรฝึกอบรม
2. พฤติกรรมการเรียนรู้และหลักการเรียนรู้
3. แนวคิดทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
 - 3.1 ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์
 - 3.2 มนุษยสัมพันธ์สำคัญต่อการทำงานอย่างไร
 - 3.3 การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
 - 3.4 หลักธรรมทางศาสนาที่ช่วยเสริมสร้าง มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
 - 3.5 องค์ประกอบในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. การเตรียมการสอนและจัดทำแผนการสอน
 - 4.1 ความสำคัญของการเตรียมการสอน
 - 4.2 ความสัมพันธ์ของวัตถุประสงค์วิชาและหลักสูตร
 - 4.3 การเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
 - 4.4 ขั้นตอนในการเตรียมการสอน
 - 4.5 การเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมและโสตทัศนอุปกรณ์
 - 4.6 การจัดทำแผนการสอน
5. ฝึกปฏิบัติการสอน

คุณสมบัติและจำนวนผู้เข้ารับการอบรม

เป็นนักวิชาการฝึกอาชีพ เจ้าหน้าที่ฝึกอาชีพ และครูฝึกฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนทั้งสิ้น 36 คน - โดยจะแบ่งการอบรมออกเป็น 2 รุ่น รุ่นละ 18 คน

ระยะเวลาและสถานที่ฝึกอบรม

- | | | | |
|-------------|-------------------------|-------|------|
| 1. ระยะเวลา | รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ | เดือน | พ.ศ. |
| | รุ่นที่ 2 ระหว่างวันที่ | เดือน | พ.ศ. |

2. สถานที่ ห้องประชุม สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานฯ จังหวัดสุพรรณบุรี ตึก
 อำนวยการ ชั้น 2

แนวทางในการดำเนินการฝึกอบรม

การฝึกอบรมครั้งนี้ใช้วิธีการบรรยายโดยวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิจากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัย

โดยแบ่งเวลาในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

1. การบรรยายภาคทฤษฎีประมาณ 60%
2. ฝึกปฏิบัติการประมาณ 40%

วุฒิบัตร

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ จะต้องมีเวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 80% ของหลักสูตรจึงจะมีสิทธิรับวุฒิบัตร

ผู้รับผิดชอบโครงการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี

งบประมาณ

เป็นเงิน 97,200 บาท แบ่งเป็น

1. ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม จำนวน 21 คน ๆ ละ 50 บาท/วัน
จำนวน 4 วัน เป็นเงิน 4,200 บาท
 2. ค่าอาหารกลางวันจำนวน 21 คน ๆ ละ 150 บาท/มื้อ
จำนวน 4 มื้อ เป็นเงิน 12,600 บาท
 3. ค่าสมนาคุณวิทยากร ชั่วโมงละ 600 บาท จำนวน 23 ชั่วโมง
เป็นเงิน 13,800 บาท
 4. ค่าที่พักวิทยากร จำนวน 3 ห้อง ๆ ละ 1,000 บาท/คืน
จำนวน 4 คืน เป็นเงิน 12,000 บาท
 5. ค่าพาหนะเดินทาง จำนวน 5 คน ๆ ละ 800 บาท เป็นเงิน 4,000 บาท
 6. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าเอกสาร เครื่องเขียน เป็นต้น เป็นเงิน 2,000 บาท
- รวมเป็นเงินรุ่นละ 48,600 บาท
รวม 2 รุ่น เป็นเงิน 97,200 บาท

รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

รุ่นที่ 1 (วันที่ เดือน พ.ศ.)	รุ่นที่ 2 (วันที่ เดือน พ.ศ.)
1.....	1.....
2.....	2.....
3.....	3.....
4.....	4.....
5.....	5.....
6.....	6.....
7.....	7.....
8.....	8.....
9.....	9.....
10.....	10.....
11.....	11.....
12.....	12.....
13.....	13.....
14.....	14.....
15.....	15.....
16.....	16.....

การประเมินผลโครงการฝึกอบรม

1. ประเมินผลด้านปฏิกิริยา เพื่อวัดความพึงพอใจ เกี่ยวกับหัวข้อวิชา วิทยากร และการจัดโครงการฝึกอบรม

2. ประเมินผลด้านการเรียนรู้ เพื่อวัดความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จากการทำแผนการสอนและการฝึกเป็นวิทยากรมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน โดยการฝึกปฏิบัติในชั้นเรียน

3. ติดตามผลการฝึกอบรมในด้านการถ่ายทอดความรู้วิชามนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน หลังจากผ่านการอบรมหลักสูตรนี้ไปแล้ว และติดตามสำรวจทัศนคติของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างที่ผ่านการฝึกอบรมจาก สพร. ไปแล้ว

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรฝึกที่ผ่านหลักสูตรการอบรมพัฒนาบุคลากรฝึกด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานมาแล้วนั้น สามารถถ่ายทอดและขยายผลต่อไปได้

2. จะทำให้บุคลากรฝึกของ สพร. มีความสามารถเป็นวิทยากรในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ และสามารถเป็นวิทยากรรับเชิญในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานให้กับส่วนงานภายนอกที่ขอความร่วมมือมายัง สพร.

3. เพื่อลดค่าใช้จ่ายของ สพร. ในการที่จะต้องจ้างวิทยากรภายนอกมาทำการสอนวิชานี้ในหลักสูตรการฝึกทุกหลักสูตร

รายละเอียดหัวข้อวิชา

การฝึกอบรมหลักสูตร พัฒนาบุคลากรฝึกด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน

- รุ่นที่ 1 ระหว่างวันที่ เดือน พ.ศ.
- รุ่นที่ 2 ระหว่างวันที่ เดือน พ.ศ.

ณ ห้องประชุมสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานฯ จังหวัดสุพรรณบุรี ศึกษานิเทศก์ ชั้น 2

เนื้อหาหลักสูตร

- | | |
|-----------------------------------------------------|----------------|
| | เวลา (ชั่วโมง) |
| 1. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของวิทยากร | 2 |
| 2. พฤติกรรมการเรียนรู้ในการฝึกอบรม | 3 |
| 3. แนวคิดทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน | 6 |
| 4. การจัดเตรียมการสอนและจัดทำแผนการสอน | 6 |
| เรื่อง : มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน | |
| 5. ฝึกปฏิบัติการสอนเรื่อง : มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน | 6 |
| จำนวนรวมทั้งสิ้น | 23 |

หรือ 4 วันอบรม

หัวข้อวิชา	เวลา (ชม.)	วิทยากร
1. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของวิทยากร วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทราบและตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของวิทยากรและสามารถนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติได้ ประเด็นสำคัญ : บทบาทหน้าที่และจรรยาบรรณของวิทยากร วิธีการอบรม : การบรรยาย วัสดุอุปกรณ์ : ได้แก่ Overhead projector ขงภาพ แผ่นใส White board ปากกาเขียนแผ่นใส/ whiteboard เครื่องฉายสไลด์ โทรทัศน์ วีซีดีทัศน์	2

<p>การจัดห้องอบรม Classroom การประเมินผล ประเมินผลปฏิกิริยา และการเรียนรู้</p>		
<p>2. พฤติกรรมและการเรียนรู้ในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าใจถึงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม 2. เข้าใจถึงกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ 3. เข้าใจถึงหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 4. ระบุถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ 5. ระบุถึงวิธีการจูงใจและการสื่อข้อความที่มีประสิทธิภาพต่อการฝึกอบรมได้ <p>ประเด็นสำคัญ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม 2. กระบวนการเรียนรู้ 3. ปัจจัยสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ 4. การจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ในการฝึกอบรม 5. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ <p>วิธีการฝึกอบรม : การบรรยาย Group Discussion สื่อทัศนูปกรณ์เหมือนข้อ 1 และเพิ่ม Flip chart และปากกาเขียน Flip chart</p> <p>การจัดห้องอบรม Classroom แบบวงกลม การประเมินผล ประเมินปฏิกิริยาและการเรียนรู้</p>		<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>3. แนวคิดทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน 2. นำหลักการทางศาสนา มาช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน 	6	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

<p>ประเด็นสำคัญ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ 2. มนุษยสัมพันธ์สำคัญต่อการทำงานอย่างไร 3. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน 4. หลักกรรมทางศาสนาที่ช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน 5. องค์ประกอบในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน <p>วิธีการอบรม บรรยาย</p> <p>สื่อทัศนูปกรณ์ เหมือนข้อ 1</p> <p>การจัดห้องอบรม Classroom</p> <p>การประเมินผล ประเมินปฏิบัติการและการเรียนรู้</p>		
<p>4.การจัดเตรียมการสอนและจัดทำแผนการสอนเรื่อง</p> <p>มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน</p> <p>วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เตรียมการสอนโดยจัดทำแผนการสอนได้ 2. เขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมได้ 3. สามารถเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมและสื่อทัศนูปกรณ์ได้อย่างเหมาะสมต่อการเรียนรู้ 4. สามารถจัดทำแผนการสอนหัวข้อมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง <p>ประเด็นสำคัญ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความสำคัญของการเตรียมการสอน 2. ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์วิชาและหลักสูตร 3. การเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม 4. ขั้นตอนในการเตรียมการสอน 5. การเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมและสื่อทัศนูปกรณ์ 6. การจัดทำแผนการสอน 	6	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>วิธีการอบรม การบรรยายประกอบตัวอย่าง และการฝึกปฏิบัติ</p> <p>จัดทำแผนการสอน</p>		

<p>โสตทัศนอุปกรณ์ เหมือนข้อ 1 และเพิ่ม Flip chart และปากกาเขียน Flip chart</p>		
<p>5. ฝึกปฏิบัติการสอนหัวข้อมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถสอนหัวข้อมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานได้อย่างถูกต้อง ประเด็นสำคัญ ฝึกปฏิบัติภายใต้คำแนะนำจากวิทยากรอย่างใกล้ชิด วิธีการอบรม แบ่งการฝึกปฏิบัติออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มละ 4 คนต่อวิทยากร 1 คน โดยใช้เวลาฝึกปฏิบัติประมาณคนละ 1 ชั่วโมง และวิทยากรจะให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการสอนประมาณคนละครึ่งชั่วโมง รวมเป็นเวลาทั้งสิ้น 6 ชั่วโมง โสตทัศนอุปกรณ์ เหมือนข้อ 1 การจัดห้องอบรม จัดแบบครึ่งวงกลม อุปกรณ์ ประเมินปฏิกริยาและการเรียนรู้</p>	<p>6</p>	<p>..... </p>

- หมายเหตุ
- ระหว่างการฝึกอบรม โปรดแต่งกายสุภาพ
 - งดใช้อุปกรณ์สื่อสารทุกชนิดขณะเข้ารับการฝึกอบรม
 - ผู้เข้ารับการอบรมต้องเข้ารับการอบรมอย่างน้อย 80% ของเวลาฝึกอบรมทั้งหมด
 - ติดต่อประสานงานกับ.....
 -
 -

การดำเนินการส่งมอบการฝึกอบรมและพัฒนา

การดำเนินการส่งมอบการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นการดำเนินงานนำโครงการไปปฏิบัติการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอันจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนในที่สุด และเป็นการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในการบริหาร โครงการ เช่นการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการดำเนินงาน การกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคคล กลุ่มคน และหน่วยงาน รวมทั้งขอบเขตการประสานงานระหว่างบุคคล กลุ่ม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร (เครือข่าย ลีมอภิชาติ, 2531 : 122)

กระบวนการบริหารการฝึกอบรมและพัฒนา มี 4 กระบวนการดังนี้ (ประชุม รอดประเสริฐ, 2529)

1. การวางแผน หมายถึง การดำเนินการฝึกอบรมในการรวบรวมความคิด และข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการจัดร่างเป็นโครงการขึ้น และใช้ร่างโครงการเป็นกรอบในการปฏิบัติงานในลักษณะแผนการดำเนินงาน ใครเป็นผู้รับผิดชอบ การดำเนินการจะเป็นอย่างไร ที่ไหน กับใคร เพื่อสร้างความเข้าใจในการมอบหมายงาน ว่าใครต้องปฏิบัติงานอย่างไร เป็นการลดความซ้ำซ้อนของงาน เป็นการลดความขัดแย้งระหว่างผู้ดำเนินงานฝึกอบรมเพราะทุกคนมีหน้าที่และภารกิจที่ปรากฏออกมาในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนา เป็นการลดปัญหาและข้อขัดข้องเพราะได้รวบรวมความคิด การดำเนินงานทั้งหมดเท่าที่ทำได้ เป็นการเตรียมการแก้ปัญหาข้อขัดข้องที่อาจเกิดขึ้น และเป็นการสร้างความมั่นใจว่าสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของโครงการ

2. การจัดหน่วยงาน หมายถึง การจัดรูปแบบในการบริหารงานฝึกอบรมว่าหน่วยงานใดมีหน้าที่รับผิดชอบอะไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และต้องใช้กำลังคนเท่าใด เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์การฝึกอบรมต้องมีอะไร จะต้องจัดการและประสานอย่างไรเพื่อให้การดำเนินงานฝึกอบรมเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

3. การอำนวยการ หมายถึง การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ให้บุคคล กลุ่มบุคคล และหน่วยงาน

4. การควบคุม ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลโครงการ

การบริหารโครงการฝึกอบรมและพัฒนาแบ่งออกเป็น 3 ระยะคือ

1. ระยะก่อนดำเนินการ
2. ระยะระหว่างดำเนินการ
3. ระยะหลังดำเนินการ

โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาบุคลากรฝึกด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันตกตอนบน จังหวัดสุพรรณบุรี

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดเสร็จ
<p>รายละเอียดการดำเนินงานการฝึกอบรม ระยะก่อนดำเนินการฝึกอบรม</p> <ol style="list-style-type: none">1. ติดต่อวิทยากรเป็นการภายใน พร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่วิทยากรทราบ2. ติดต่อสถานที่ฝึกอบรม3. จัดพิมพ์หลักสูตร4. จัดกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมและจัดทำบัญชีรายชื่อผู้เข้ารับการอบรมพร้อมกับประวัติการทำงานที่วิทยากรควรทราบ5. จัดเตรียมเงินที่จะใช้จ่ายในโครงการ6. จัดเตรียมเอกสารพื้นฐานและเอกสารประกอบการฝึกอบรม7. จัดเตรียมประวัติวิทยากรในโครงการ8. จัดเตรียมแบบประเมินผลรายวิชา ประเมินวิทยากร และประเมินโครงการ9. จัดเตรียมสถานที่ โสตทัศนูปกรณ์และอุปกรณ์อื่นๆ เพื่อใช้ในการฝึกอบรม10. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การจัดรถรับส่ง จัดสถานที่ สำหรับจอดรถ การจัดเลี้ยงอาหาร และเครื่องดื่มต่าง ๆ การจัดพิมพ์เอกสาร11. จัดทำกำหนดการพิธีการเปิดการฝึกอบรม12. เตรียมคำกล่าวรายงาน คำกล่าวในพิธีเปิดการฝึกอบรม		

การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดด้วยเสร็จ
<p>13. จัดทำป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายชื่อวิทยากร ป้ายลงทะเบียน ป้ายบอกทางต่าง ๆ</p> <p>14. เตรียมเพิ่มเอกสารสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมประกอบด้วย กำหนดการพิธีเปิด-ปิดการอบรม รายละเอียดโครงการ เอกสารพื้นฐาน กระดาษจดบันทึก</p> <p>15. เตรียมเพิ่มลงทะเบียน เพิ่มเซ็นชื่อประกาศนียบัตร</p> <p>16. ทำหนังสือเชิญวิทยากร</p> <p>17. เวียนเตือนประธานและผู้กล่าวรายงานก่อนวันพิธีเปิด 1 วัน</p> <p>18. เดือนวิทยากรก่อนการบรรยายล่วงหน้า 1 สัปดาห์</p> <p>ระยะระหว่างดำเนินการฝึกอบรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเตรียมเพิ่มเซ็นชื่อประจำวัน 2. จัดเตรียมเอกสารที่จะแจกแต่ละวัน และกระดาษบันทึก 3. เตรียมรถรับ-ส่งวิทยากร 4. เตรียมวิทยากรแทน หรือจัดกิจกรรมทดแทนในกรณีที่วิทยากรไม่มา 5. อำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม 6. แจกแบบประเมินผล รวบรวมผลจากการประเมินเพื่อทำการวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข 7. จัดเตรียมแบบประเมินผลโครงการ เพื่อใช้ประเมินโครงการในวันสุดท้ายของโครงการฝึกอบรม 		
<p>ระยะหลังการฝึกอบรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งหนังสือขอบคุณวิทยากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. รวบรวมและวิเคราะห์ผลการฝึกอบรม 3. รายงานผลการประเมินเสนอต่อสถาบันฯ (สพร.) 4. ติดตามผลการฝึกอบรม 5. จัดการเรื่องการเงิน ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ให้เรียบร้อย 		

การประเมินผล โครงการฝึกอบรมและพัฒนา

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมและพัฒนา เป็นการวิเคราะห์ตรวจสอบความก้าวหน้าและผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งจะต้องทำการวิเคราะห์ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาตั้งแต่หลักสูตร โครงการ การบริหารโครงการ และผลการฝึกอบรมว่าตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ กล่าวคือ สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะและทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้หรือไม่ และเมื่อเข้ารับการฝึกอบรมกลับไปปฏิบัติในหน่วยงานในองค์การมีการเปลี่ยนแปลงที่พึงปรารถนาหรือไม่ มากน้อยเพียงใด มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกลุ่มมากน้อยเพียงใด และองค์การได้รับผลการตอบแทนอย่างไร จากการลงทุนให้มีโครงการฝึกอบรมและพัฒนา

กระบวนการประเมินผลโครงการฝึกอบรมและพัฒนา มี 8 กระบวนการ คือ

- (1) ศึกษาพิจารณาวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมพัฒนา
- (2) กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินผลโครงการฝึกอบรมและพัฒนา ว่าทำเพื่ออะไร จะประเมินผลใคร อย่างไรและที่ไหน การกำหนดวัตถุประสงค์ การประเมินผลต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ
- (3) กำหนดข้อมูลที่จะรวบรวม จะเป็นอะไร และเมื่อไร
- (4) กำหนดแผนการรวบรวมข้อมูล ว่าแบบการประเมินผลเป็นอย่างไร โดยวิธีการอย่างไร
- (5) สร้างเครื่องมือ เช่น แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ หรือแบบสังเกตการณ์ หรือแบบทดสอบเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- (6) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและทรัพยากรอื่น ๆ
- (7) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดเก็บ บันทึก จำแนกประเภทข้อมูล การประมวลข้อมูล การวิเคราะห์และสรุปแปลผล
- (8) เขียนรายงานการประเมินผลเพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการ แผนโครงการ หลักสูตร วิธีการจัดการ วิทยากร และเอกสารต่าง ๆ ต่อไป การเขียนรายงานควรเขียนให้กระชับ ตรงประเด็น อ่านเข้าใจง่าย

จุดมุ่งหมายในการประเมินผลโครงการฝึกอบรมและพัฒนา

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมและพัฒนา มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ คือ

- (1) เพื่อแสดงการพิจารณาคุณค่าและความคุ้มค่าของโครงการ
- (2) เพื่อคาดคะเนคุณประโยชน์ของโครงการ
- (3) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารในการช่วยให้ผู้บริหารโครงการมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง
- (4) เพื่อบริการข้อมูลให้แก่ฝ่ายบริหารในการพิจารณาแผน นโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์การ
- (5) เพื่อเป็นการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินการโครงการฝึกอบรมและพัฒนา
- (6) เพื่อเป็นการวิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดของโครงการ หลักสูตร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ วิทยากร และตัวเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพื่อการตัดสินใจในการสนับสนุนโครงการ
- (7) เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินการโครงการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเพียงไร

แบบประเมินผลโครงการฝึกอบรมและพัฒนา ที่นิยมกันในปัจจุบันใช้กัน 2 แบบ คือ

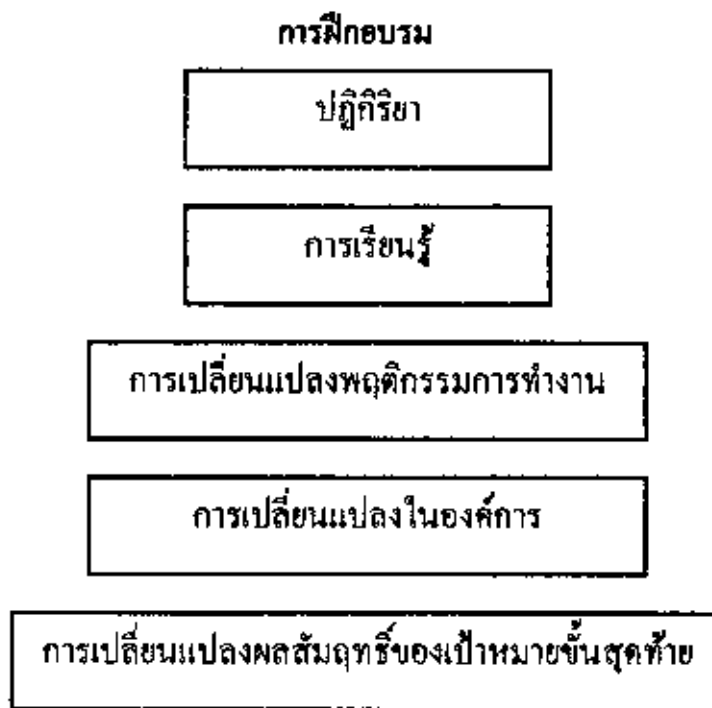
- (1) แบบจำลอง CIPP (Context-input-Process-Product Model)
- (2) แบบแฮมบลิน (Hamblin)

สำหรับการประเมินผลโครงการนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกรูปแบบการประเมินผลโครงการแบบแฮมบลิน (Hamblin) ซึ่งเหมาะกับเนื้อหาวิชาของหลักสูตร เนื่องจากการประเมินปฏิกิริยา (Reaction) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรม เนื้อหาการอบรม วิทยากร สถานที่จัดฝึกอบรม เวลา เทคนิคการฝึกอบรม และอุปกรณ์การฝึกอบรม เป็นต้น อีกทั้งเน้นการประเมินการเรียนรู้ (Learning) โดยผ่านการฝึกปฏิบัติ เพื่อจะทราบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้มากหรือน้อยเพียงใด และสรุปสุดท้ายของความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถเป็นวิทยากรด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิผลหรือไม่ ซึ่งในขั้นนี้จะเป็นการติดตามและประเมินผลหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ โดยทั้งผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน และทีมผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะช่วยกันในการประเมินผลขั้นนี้ด้วย

การประเมินผลโครงการแอมบลิเนน (Hamblin)

เป็นการประเมินผลการศึกษาฝึกอบรมและพัฒนาโดยการแบ่งระดับการประเมินผล 5 ระดับ คือ

แผนภูมิที่ 3 : ระดับการประเมินผลการศึกษาฝึกอบรมและพัฒนา



ระดับต่าง ๆ อาจไม่จำเป็นต้องต่อเนื่องกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

(Hamblin) แปลโดยนาวาอากาศเอกปรีชา ศีรวัลย์ , 2525 : 21-33)

1. ระดับ 1 : ปฏิบัติ เป็นการประเมินว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีปฏิบัติต่อการฝึกอบรมและพัฒนา ปฏิบัติต่อหลักสูตร เนื้อหาวิชา วิทยากร สถานที่ เวลา เทคนิคการฝึกอบรม และอุปกรณ์การฝึกอบรม หลักการประเมินผลในระดับ 1 เรื่องปฏิบัติ จะต้องมีการกำหนดจุดประสงค์การประเมินผลปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2. ระดับ 2 : การเรียนรู้ เป็นการประเมินว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาได้เรียนรู้เพิ่มขึ้นอย่างน้อยเพียงไร การบรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้จะต้องมี 3 ประการดังนี้

* ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีความถนัดพื้นฐาน (เขาวน่ บุคลิกภาพ ทักษะ ฯลฯ) ที่จะสามารถรับความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ต้องการได้

* ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมจะต้องมีความรู้พื้นฐาน ตรงกับที่กำหนดไว้ในจุดประสงค์ของการฝึกอบรม

* ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมจะต้องมีปฏิริยาที่ติดต่อการฝึกอบรมและพัฒนา แต่ไม่ได้หมายความว่า จะต้องชอบการฝึกอบรมและพัฒนา แต่หมายความว่า ปฏิริยาที่มีต่อการฝึกอบรมและพัฒนา จะต้องไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ อย่างน้อยที่สุดผู้เข้ารับการศึกษาอบรมจะต้องคำนึง ว่าการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการศึกษาอบรมอาจเกิดจากอิทธิพลภายนอก การฝึกอบรมและพัฒนา และจากการฝึกอบรมและพัฒนาเองก็ได้ ดังนั้นการประเมินผลจะต้องควบคุมอิทธิพลภายนอก ที่มีต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการศึกษาอบรมและพัฒนา และทำการประเมินผลการศึกษาอบรมและพัฒนาของการเรียนรู้เท่านั้น

8 .ระดับ 8 : พฤติกรรมในการทำงาน เป็นการประเมินผลเมื่อโครงการสิ้นสุดแล้วว่าผู้เข้ารับการศึกษาอบรมหลังจากได้เรียนรู้การฝึกอบรม และพัฒนาแล้วมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรบ้าง ดีขึ้นหรือเหมือนเดิม โครงการฝึกอบรมและพัฒนาโดยส่วนใหญ่ กำหนดวัตถุประสงค์เน้นหนักไปในด้านพฤติกรรมการทำงาน และถือว่าความสำเร็จของโครงการฝึกอบรมและพัฒนา คือ การสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการศึกษาอบรม ไปในทางที่ต้องการไม่ว่าจะฝึกอบรมและพัฒนาให้ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมรู้จักวิธีการเดินของเครื่องจักร หรือฝึกอบรมให้ผู้บริหารเป็นผู้มาที่ดี หรือผู้ติดต่อสื่อสารที่ดีก็ตาม เป็นการกำหนดจุดประสงค์ในความหมายทางพฤติกรรม และดำเนินการประเมินผลโดยการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ในการทำเช่นนั้น เพราะคาดว่าเป็นสิ่งที่ดีสำหรับหน่วยงานและองค์กร แต่การประเมินผลการศึกษาอบรมและพัฒนาในเรื่องนี้ เป็นการจัดการที่ค่อนข้างยากและต้องใช้เวลาค่าใช้จ่ายในการประเมินมาก เพราะการศึกษาพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงของผู้เข้ารับการศึกษาอบรมอาจเกิดจากการฝึกอบรมเอง หรืออาจไม่ใช่จากการฝึกอบรมและพัฒนาแต่อาจเกิดจากอิทธิพลปัจจัยภายนอก เช่นการเปลี่ยนแปลงการทำงานที่ตรงกับความสามารถ การได้เพื่อนร่วมงานใหม่ที่ทำงานเข้ากันได้ดี การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร การได้เลื่อนขั้นตำแหน่งหรือการได้เงินเดือนสูงขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเช่นกัน ผู้ประเมินการศึกษาอบรมเรื่องการเปลี่ยนแปลงจะต้องคำนึงให้มากเพื่อใช้กำหนดการวางแผน การประเมินผล ให้เกิดความเที่ยงตรงและเชื่อมั่น ได้มากที่สุด

4.-5. ระดับ 4 : องค์การ และระดับ 5 : คุณค่าขั้นสูงสุด การประเมินผลเกี่ยวกับองค์การเป็นการวัดผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อหน้าที่ และภาระกิจในหน่วยงานที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำงานอยู่ เพื่อให้สามารถประเมินผลในระดับนี้ได้ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ จุดประสงค์ขององค์การจะแตกต่างกันไปตามลักษณะงาน เช่น กลุ่มงานระดับหัวหน้างานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ การวัดผลงานและพฤติกรรมของความเป็นผู้นำ การประเมินผลจะต้องประเมินเรื่องคุณภาพในแผนกว่าได้รับการปรับปรุงดีขึ้นหรือไม่ ขวัญกำลังใจของผู้ได้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมดีขึ้นหรือไม่ อัตราการหยุดงานและการลาออกน้อยลงหรือไม่

การประเมินผลเกี่ยวกับคุณค่าขั้นสูงสุดท้ายควรประเมินในเรื่องเกี่ยวกับ

1. การดำรงไว้ซึ่งองค์การ
2. การสร้างเงินส่วนเกิน (กำไร)
3. สวัสดิการของกลุ่มผลประโยชน์
4. สวัสดิการด้านสังคมและ/หรือการเมือง

การประเมินโครงการฝึกอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับคุณค่าสูงสุดขององค์การ จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์การประเมินผล เช่น ผลการฝึกอบรมลดสิ่งเสียหาย ความผิดพลาดของคงคลัง การซ่อมบำรุงรักษา งานนอกเวลา เวลาสำหรับฝ่ายอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถประเมินได้ตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ

การประเมินผล ของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรวิทยากรศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน การประเมินผลของโครงการนี้ จะใช้แนวคิดของ Hamblin มาเป็นกรอบในการประเมินโดยจะทำการประเมินดังนี้

1. ประเมินผลด้านปฏิบัติการ เพื่อวัดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิชา วิทยากร และการจัดฝึกอบรม โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด คือแบบประเมินผลรายวิชา และแบบประเมินผลวิทยากร เมื่อสิ้นสุดการอบรมในแต่ละวิชา และแจกแบบสอบถามฉบับสุดท้ายคือแบบประเมินผลโครงการฝึกอบรม เพื่อประเมินผลการจัดโครงการเมื่อโครงการได้ดำเนินมาจนเสร็จสิ้นโครงการ (วันสุดท้ายของการฝึกอบรม)

2. ประเมินผลด้านการเรียนรู้ เพื่อวัดความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จากการทำแผนการสอนและการฝึกปฏิบัติสอน โดยวัดขณะทำการฝึกภาคปฏิบัติในชั้นเรียน เพื่อที่จะได้ทราบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้มากหรือน้อยเพียงใด

3. ติดตามผลการฝึกอบรมในส่วนของการถ่ายทอดความรู้ ความคิดด้านวิชา มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานของบุคลากรฝึกให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการ

* ให้อำนาจงาน สพร. เป็นผู้ประเมินการทำงานของบุคลากรฝึก ว่ามีการ ถ่ายทอดความรู้ในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ และทำอย่างไร

* สถาบันฯ ร่วมกับคณาจารย์มหาวิทยาลัย ทำการติดตามผลโครงการหลังจาก โครงการนี้เสร็จสิ้นไปแล้วประมาณ 4 - 6 เดือน โดยการสำรวจทัศนคติ และความพึงพอใจของเจ้าของกิจการ ที่มีต่อลูกจ้างที่ผ่านการ ฝึกอบรมวิชาชีพในหลักสูตรต่าง ๆ จาก สพร. ว่าบุคลากรดังกล่าวมี ทักษะและมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานเป็นเช่นไร และนายจ้างหรือเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจกับลูกจ้างที่ผ่านการฝึกทักษะจาก สพร. ใน ระดับใด

ตัวชี้แจงแบบประเมินผลรายวิชา

หัวข้อวิชา.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านพิจารณาว่าใกล้เคียงความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในช่องว่างเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมต่อไป

1. ก่อนการอบรม ท่านมีความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาวิชานี้ในระดับใด
 มากอยู่แล้ว ปานกลาง ไม่มีความรู้ด้านนี้เลย
2. เนื้อหาวิชาตรงกับความต้องการนำมาปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านเพียงใด
 ตรงมากที่สุด ตรงเป็นบางส่วน ไม่ตรงเลย
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมวิชานี้มีส่วนสัมพันธ์กับเนื้อหาวิชาเพียงใด
 ใช้เวลามากไป ใช้เวลาน้อยไป ควรเป็น.....ชั่วโมง เหมาะสมดีแล้ว
4. เทคนิค/วิธีการ (ได้แก่การบรรยาย การอภิปราย การสาธิต ฯลฯ) ที่ใช้สำหรับวิชานี้เป็นอย่างไร
 เหมาะสมดีแล้ว ไม่เหมาะสม ควรใช้วิธีการใด.....
5. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาไปใช้ในการปฏิบัติงานได้หรือไม่
 ใช้ได้ทันที ไม่แน่ใจ ยังไม่สามารถนำมาใช้ได้ขณะนี้
6. ท่านเห็นว่าความรู้ที่ได้รับสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านเพียงใด
 ใช้ได้มากที่สุด ใช้ได้บางประเด็น/บางหัวข้อ ไม่สามารถนำมาใช้ได้เลย
7. หลังการอบรม ท่านได้รับความรู้/ความเข้าใจเพิ่มขึ้นในระดับใด
 เพิ่มมากกว่าเดิมมาก เพิ่มมากกว่าเดิมเล็กน้อย ไม่เพิ่มขึ้นเพราะมีความรู้อยู่แล้ว

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงเนื้อหาวิชา

1. ข้อควรปรับปรุงในประเด็นต่าง ๆ ของวิชานี้
2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตัวอย่างแบบประเมินวิทยากร

ชื่อวิทยากร.....วิชาที่สอน.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านพิจารณาว่าใกล้เคียงความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในช่องว่างเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมต่อไป

1. วิทยากรมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเพียงใด
 รอบรู้ดีมาก รอบรู้ดีพอสมควร รอบรู้น้อย
2. วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ท่านได้เข้าใจในวิชานี้ระดับใด
 ถ่ายทอดได้ดีมาก ถ่ายทอดได้ดีพอสมควร ถ่ายทอดได้ไม่ดีมาก
3. วิทยากรได้ถ่ายทอดความรู้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของวิชานี้หรือไม่
 บรรลุวัตถุประสงค์ ไม่แน่ใจ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์
4. วิทยากรจัดลำดับการสอนตามเนื้อหาวิชาได้ในระดับใด
 สอนเป็นลำดับดีมาก สอนเป็นลำดับดีพอสมควร สอนไม่เป็นลำดับ
5. วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมเพียงใด
 ให้มีส่วนร่วมมาก ให้มีส่วนร่วมบ้าง ไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม
6. วิทยากรตอบคำถามของผู้เข้ารับการอบรมอย่างไร (ในกรณีไม่มีการถามให้เว้นข้อนี้)
 ตอบตรงประเด็นดี ตอบตรงประเด็นบ้าง ตอบไม่ตรงประเด็น
7. วิทยากรเลือกใช้สื่อการสอนได้ดีเพียงใด
 เหมาะสม ไม่เหมาะสม
8. วิทยากรได้สรุปประเด็นเนื้อหาวิชาในการสอนได้ดีเพียงใด
 มีการสรุปได้ดี สรุปได้ไม่ดี ไม่มีการสรุป
9. โดยภาพรวมท่านพอใจในการสอนของวิทยากรท่านนี้ในระดับใด
 พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย

ข้อเสนอแนะสำหรับวิทยากร

.....
.....
.....

ตัวอย่างแบบประเมินผลโครงการฝึกอบรม

ชื่อหลักสูตร..... รุ่นที่.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ท่านพิจารณาว่าใกล้เคียงความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในช่องว่างเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมต่อไป

สถานที่ฝึกอบรม

- | | | | |
|------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. ห้องอบรม | <input type="radio"/> ดีมาก | <input type="radio"/> ดีพอสมควร | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |
| 2. อุณหภูมิและการถ่ายเทอากาศ | <input type="radio"/> ดีมาก | <input type="radio"/> ดีพอสมควร | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |
| 3. ระบบแสง | <input type="radio"/> ดีมาก | <input type="radio"/> ดีพอสมควร | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |
| 4. เครื่องดื่มและของว่าง | <input type="radio"/> ดีมาก | <input type="radio"/> ดีพอสมควร | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |
| 5. การบริการของสถานที่อบรม | <input type="radio"/> ดีมาก | <input type="radio"/> ดีพอสมควร | <input type="radio"/> ควรปรับปรุง |

พนักงานผู้รับผิดชอบโครงการ

1. การเตรียมการฝึกอบรมของพนักงานมีความพร้อมเพียงใด
 ดีมาก ดีพอสมควร ควรปรับปรุง
2. การอธิบาย/ชี้แจงหลักสูตรและการประเมินผลการอบรมชัดเจนเพียงใด
 ดีมาก ดีพอสมควร ควรปรับปรุง
3. ความสะดวกในการติดต่อ การให้ข้อมูล และคำแนะนำของพนักงานเป็นอย่างไร
 ดีมาก ดีพอสมควร ควรปรับปรุง
4. พนักงานได้สร้างสัมพันธภาพให้เกิดขึ้นในระหว่างการฝึกอบรมเพียงใด
 ดีมาก ดีพอสมควร ควรปรับปรุง
5. พนักงานมีส่วนช่วยสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ได้ดีเพียงใด
 ดีมาก ดีพอสมควร ควรปรับปรุง

บทที่ 4

บทสรุป

ในการดำเนินการจัดฝึกอบรมโครงการใด ๆ ก็ตาม ผู้รับผิดชอบโครงการหรือผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่อย่างจริงจังในทุกขั้นตอนของการทำงาน ไม่ว่าจะขึ้นก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม หรือหลังการฝึกอบรม เนื่องจากทุกขั้นตอนมีความสำคัญและมีผลต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ แต่ถึงอย่างไรก็ตามการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรม เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพราะสามารถนำผลมาใช้ในเชิงรุก (Proactive) ปรับเปลี่ยนให้ทันต่อเหตุการณ์

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การจัดการโครงการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

J.O'CONNOR & J SEYMOUR (1994) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้การจัดการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพไว้ 11 ประการดังนี้

* Training Outcomes

ก่อนที่จะจัดการฝึกอบรมใด ๆ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และ/หรือ ผลที่คาดว่าจะได้รับอย่างชัดเจนเสียก่อน แต่จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของทั้งนักฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมและองค์กรด้วย

* The Trainees

จะต้องวิเคราะห์และคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมว่ามีภูมิลำเนาทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างไรเช่น การศึกษา ประสบการณ์ อายุงาน การดำรงตำแหน่ง ฯลฯ นอกจากนี้ต้องพิจารณาว่า ผู้เข้าฝึกอบรมเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ อีกทั้งต้องคัดเลือกผู้ที่มีความปรารถนาอย่างแท้จริงที่จะเข้ารับการอบรม มิใช่เข้ามาอบรมเพื่อต้องการหลีกเลี่ยงงานประจำหรือผู้บังคับบัญชาบังคับให้มาโดยไม่สมัครใจ

* Design Principle

กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมทั้งเนื้อหาวิชา เวลา วิธีการฝึกอบรม จะต้องสอดคล้องและรองรับกับความจำเป็นในการฝึกอบรม ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงคุณภาพและความประหยัด

* Designing for Learning

ต้องให้ความสำคัญต่อข้อเสนอแนะในมุมมองของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาออกแบบหลักสูตร ให้เกิดการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

* Designing The Design

จะต้องศึกษาและกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อการออกแบบหลักสูตรเช่น ต้องการเน้นการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และสามารถทำได้จริง นักฝึกอบรมจะต้องเป็นผู้ออกแบบหลักสูตรได้ด้วยตนเองเป็นอันดับแรก และสามารถตอบคำถามได้ว่า ทำไมจึงออกแบบหลักสูตรในลักษณะนั้น ๆ

* Activity Structure

จะต้องกำหนดโครงสร้างของกิจกรรมหลักที่จะใช้ในการฝึกอบรม โดยต้องสามารถเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมได้เหมาะสมสอดคล้องกับเนื้อหาวิชาที่จะอบรมและกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม

* Exercise Design

ต้องสามารถสร้างโครงสร้างของกิจกรรมด้วยตนเอง เพื่อเป็นการฝึกทักษะในการเรียนรู้หากมีข้อสงสัยจึงจะปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ

* Presentation Skill

ต้องระบุให้ชัดเจนว่าทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการสนับสนุนให้กิจกรรมสำเร็จลงได้มีอะไรบ้าง เช่น ทักษะการสื่อสาร

* Beliefs and Values

ต้องวางตัวให้เป็นกลางและสร้างค่านิยมความเชื่อที่เป็นส่วนเสริมแรงต่อการฝึกอบรม

* Self Development

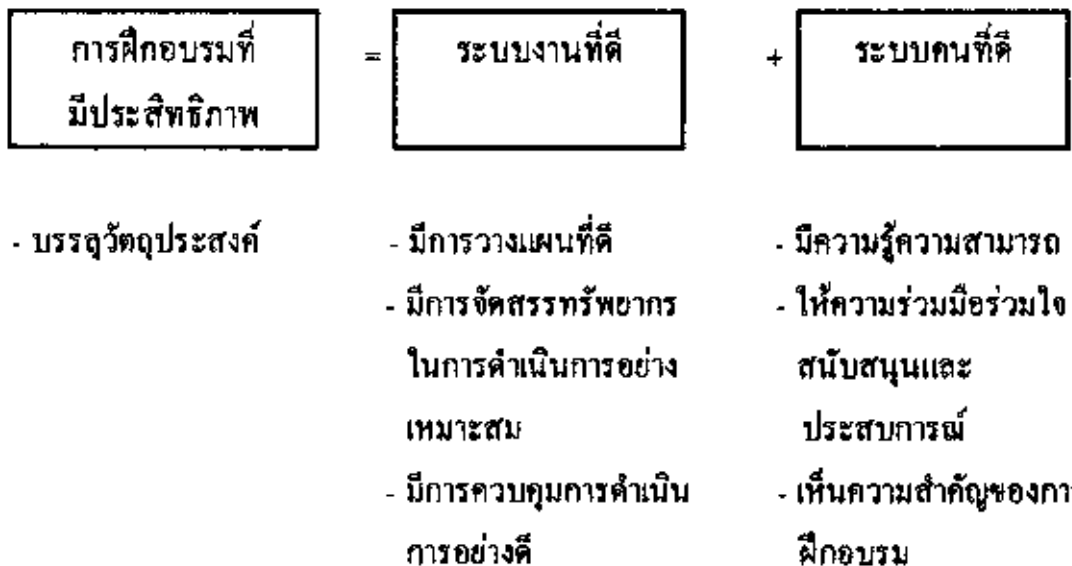
ต้องพัฒนาตัวเองทางด้านพฤติกรรม อารมณ์ให้เหมาะสมก่อนที่จะทำการฝึกอบรม

* The training Environment

ต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการฝึกอบรมเช่น สถานที่จัดฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม วิทยาการ เวลาการฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น

นอกจากปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้ วิทยากรผู้สอนมีความจำเป็นที่จะต้องมีทักษะในการสื่อสารที่ดี (Communication) และการมีแนวความคิดในเชิงบวก (Positive Thinking) เป็นปัจจัยเสริมอีกปัจจัยหนึ่ง เพราะวิทยากรจำเป็นจะต้องสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เรียนได้ว่าในระหว่างที่มีการสอนหรือการสื่อสารนั้น ปฏิกริยาการตอบรับของผู้เรียนตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงหรือไม่ เช่น การที่ผู้เรียนบอกว่าเข้าใจนั้น แต่มีสีหน้าแสดงความสงสัยหรือไม่ วิทยากรจึงควรสังเกตว่าเข้าใจจริงหรือเปล่า นอกจากนี้การมองโลกในแง่ดีของวิทยากรจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นด้วย

การจัดโครงการฝึกอบรมให้ประสบความสำเร็จนั้น มีใจขึ้นอยู่กับผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรมเท่านั้น แต่จริงแล้วขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ที่ตรงกัน เห็นความสำคัญของการฝึกอบรม และสนับสนุนเกื้อกูลในทุก ๆ ด้านเท่าที่จะสามารถทำได้ โครงการนั้น ๆ จึงจะบรรลุเป้าหมาย หรืออาจเขียนในรูปสมการได้ดังนี้



บรรณานุกรม

- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. การใช้เทคนิคฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2540.
- คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาผล
การปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการฝึกอาชีพหลักสูตร ฝึกเตรียมเข้าทำงานและฝึกอาชีพใน
ชนบทปี 2538 (ตุลาคม 2537 - กรกฎาคม 2538). 2539.
- เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา. กรุงเทพฯ :
สยามศิลป์การพิมพ์ , 2531
- ณัฐคนัย อินทรสุขศรี และคณะ. มุมมองสัมพัทธ์และจิตวิทยาที่เหมาะสมสำหรับเกษตรกร.
กรุงเทพฯ : ศรีเมืองการพิมพ์ , 2528.
- บทสัมภาษณ์คุณอนุศักดิ์ คงมาลัย ประธานหอการค้า จังหวัดสุพรรณบุรี. 6 มกราคม
2540.
- ประชุม รอดประเสริฐ. การบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์ , 2529.
- ปรีชา ศรีवालย์. การประเมินผลและความคุมการฝึกอบรม. แปลจาก Evaluation and Control
of Training โดย A.C.Hamblin. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ,
2525.
- พัฒนาฝีมือแรงงาน, กรม. กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
กรุงเทพฯ : กองวิชาการและแผนงานฯ , 2539.
- พัฒนาฝีมือแรงงาน, กรม. แนะนำ : มาตรฐานฝีมือแรงงาน. กรุงเทพฯ : ดาวัลย์พรินท์ ,
2539.
- พัฒนาฝีมือแรงงาน, กรม. หัวข้อหลักสูตรการฝึก. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท. , 2538.

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. เอกสารการสอนวิชากลยุทธ์การสอนในโครงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. รายงานการฝึกอบรมวิทยากร. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาการเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคนิคสยาม, 2529.

โยธิน คันสนุฑท์. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2525.

เริงชัย หมื่นชนะและคณะ. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไอเดียนสโตร์, 2538.

แรงงานและสวัสดิการสังคม, กระทรวง. แผนพัฒนาฝีมือแรงงานฉบับที่ 1 พ.ศ. 2538-2539 และ 2540-2544. กรุงเทพฯ, 2537.

วนิดา จันทร์จิรากร. เอกสารการสอนโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการฝึกอบรม. โครงการบัณฑิตศึกษาด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

วิจิตร อวระกุล. การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

วิจิตร อวระกุล. เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : O.S. Printing House Co.Ltd., น.ป.ป.

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี. การพัฒนาฝีมือแรงงานปีงบประมาณ 2539, 2540.

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสุพรรณบุรี. การสำรวจข้อมูลความต้องการแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สุพรรณบุรี. กรุงเทพฯ : น.ป.ท., 2537.

สมพร สุทธิชัย, ม.ร.ว. มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. จิตวิทยาการเรียนรู้ผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ : ไอเดียนสโตร์, 2538.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ.2540-2544. กรุงเทพฯ : เม็คทราฟพรีนติ้ง , 2539.
- อรุณ รักรธรรม . การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล : ศึกษาเชิงพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.
- Gellerman, Saul W. The Management of Human Relations. New York : Holt, Rubegart and Winston, 1966.
- Houle, C.O., The Inquiring Mind. Madison : University of Wisconsin Press, 1961.
- Leonard, N. Corporate Human Resources Development. New York : Van Nostrand Reinhold Company, 1980.
- Maslow, Abraham H. Toward a Psychology of Being. New York : D. Van Nostrand Co., 1962.
- O'Connor, J. & Seymour, J. NLP (Neuro-Linguistic Programming) : Skill for Managers, Trainers and Communicators. London : Thorsons, 1994.
- Rogers, J., Adults Learning . Milton Keynes : Open University Press, 1977.