บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนักเทคโนโลยีการศึกษาได้เปลี่ยนบทบาทจากผู้บริการเครื่องมือและสื่อการศึกษามาเป็นผู้วางแผนและนักพัฒนาการศึกษา ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่านักเทคโนโลยีการศึกษาเป็นผู้หนึ่งที่จะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆทางการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการวางแผนและออกแบบระบบการสอน เพื่อทำให้การเรียนการสอนประสบผลสำเร็จตามโปรแกรมการศึกษาที่วางไว้ ด้วยเหตุนี้นักเทคโนโลยีการศึกษาจึงเป็นผู้หนึ่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการออกแบบการสอน (Instructional design) (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2526)

การออกแบบการสอนจะช่วยให้ทราบถึงจุดมุ่งหมาย กิจกรรมการเรียนการสอนและแหล่งการเรียน รวมทั้งวิธีการประเมินผล อันเป็นผลให้การเรียนการสอนดำเนินไปอย่างมีระบบ โดยในการวางแผนการออกแบบการสอนนั้นจะมีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน ซึ่งนับว่าเป็นภารกิจของผู้ออกแบบการสอน ที่จะต้องมีการวิเคราะห์ระบบการสอนในด้านต่างๆ อาทิเช่น หัวเรื่อง จุดมุ่งหมาย เนื้อหาและคุณสมบัติของผู้เรียน เป็นต้น

กระบวนการต่าง ๆ ในการออกแบบระบบการสอนนั้น นอกจากจะใช้ในวงการศึกษาแล้วยังเป็นที่นิยมใช้กันในวงการอื่น ๆ อีกอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะในหน่วยงานที่ต้องมีการอบรมและพัฒนาพนักงานของตนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ ทักษะหรือทัศนคติ ในการจัดการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อให้การจัดฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ นักเทคโนโลยีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมจึงต้องมีบทบาทเพิ่มขึ้นอีกบทบาทหนึ่ง นักเทคโนโลยีการศึกษาต้องมีส่วนเกี่ยวข้องและรับผิดชอบในฐานะนักฝึกอบรม เป็นผู้ที่จะช่วยวางแผนและกำหนดทิศทางและวิธีการในการฝึกอบรม เพื่อช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถให้บุคลากรของหน่วยงานได้รับความรู้ ประสบการณ์ และทักษะที่จำเป็นในการทำงานให้บรรลุจุดประสงค์ที่วางไว้

เป็นที่ยอมรับกันว่าการฝึกอบรมเป็นงานที่กำลังได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายจากนักการศึกษา นักวิชาการ และผู้บริหารหน่วยงาน ตลอดจนได้มีการเผยแพร่ไปตามหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีบริษัทที่รับปรึกษาและจัดการฝึกอบรมเป็นธุรกิจโดยเฉพาะ ทั้งนี้เนื่องจากการฝึกอบรมมีลักษณะเด่นในการช่วยแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ช่วยป้องกันปัญหามิให้เกิดอุบัติเหตุ และมีส่วนบำรุงขวัญบุคลากรได้ถูกต้องตามหลักวิชาประกอบกับการฝึกอบรมนั้นเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล ในอันที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญและทัศนคติอันเหมาะสม เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งการฝึกอบรมสามารถจัดให้แก่บุคลากรได้ทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าหน่วยงาน ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ หรือพนักงาน การฝึกอบรมมีส่วนช่วยหัวหน้างานให้บริหารงานด้านบุคคลได้ดีทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวกับการศึกษา คหกรรม เกษตรกรรม อุตสาหกรรม หรือธุรกิจ (น้อย ศิริโชติ, 2524; พยอม วงศ์สารศรี, 2530; เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาติ, 2531)

ในปัจจุบันประเทศไทยได้เร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีความก้าวหน้าและมีเสถียรภาพอย่างจริงจัง ดังจะเห็นได้จากเป้าหมายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่6 ที่กำหนดให้มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจส่วนรวมโดยเน้นลักษณะของการสนับสนุนการสร้างงาน การกระจายรายได้ และการรักษาดุลยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศให้มีโอกาสก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและมั่นคง นอกจากนี้ยังมีเจตนารมย์ที่จะส่งเสริมการเข้าร่วมของเอกชนการลงทุน และประสิทธิภาพของการผลิตสินค้า และบริการเพื่อให้สินค้าไทยสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ประกอบกับสาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจส่วนรวมสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีบทบาทในการพัฒนาเพิ่มขึ้น โดยลดภาระของภาครัฐบาลลงคือ ให้การลงทุนภาคเอกชนเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 8.1 ต่อปี การบริโภคเพิ่มเฉลี่ยร้อยละ 3.7 ต่อปีโดยให้ภาครัฐบาลทำหน้าที่ประสานแนะนำและช่วยเหลือภาคเอกชนในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น (วสันต์ ธีรานุรักษ์, 2530)

นับได้ว่าบทบาทของธุรกิจเอกชนมีผลต่อการพัฒนาประเทศ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยลดปัญหาการว่างงานและการผลิตสินค้าเพื่อการส่งออก เป็นต้น โดยสรุปแล้วการพัฒนาดังกล่าวจะสำเร็จลุล่วงด้วยดีต้องอาศัยตัวบุคคลเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงการพัฒนาบุคคลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในอันที่จะยกระดับการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า ตลอดจนเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมที่ประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ในอนาคตอันใกล้นี้

การจัดการฝึกอบรมให้สัมฤทธิ์ผลและให้บุคลากรทุกฝ่ายเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรมนั้น จำเป็นต้องมีการดำเนินงานฝึกอบรมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องการดำเนินการฝึกอบรมเพียงบางขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรม จะทำให้ผู้จัดการฝึกอบรมและผู้บริหารหน่วยงานไม่เห็นประโยชน์ที่ได้อย่างแท้จริงและจะมีผลให้ความรู้สึกต่อคุณค่าของการฝึกอบรมลดลง ดังนั้นหากองค์การใดมีการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบองค์การนั้นก็จะได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมคือมีการเพิ่มผลผลิต มีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีความพอใจในการทำงานทำให้กิจการเจริญก้าวหน้า (เครือวัลย์ ลิ่มอภิชาติ, 2531)

โรกอฟ (Rogoff, 1987) ได้กล่าวถึงระบบการฝึกอบรมไว้ในหนังสือ เดอะ เทรนนิ่ง วีล ว่าระบบการฝึกอบรมมี 4 ขั้นตอนคือ

1. การรวบรวมข้อมูล (Gather data)
2. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analyze data)
3. การสรุปผล (Develop solution)
4. การปฏิบัติการ (Take action)

อย่างไรก็ตาม ระบบการฝึกอบรมดังกล่าวได้พัฒนามาจากรูปแบบการพัฒนาการสอนซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนใหญ่ๆ คือ การวิเคราะห์ การพัฒนาระบบ และการประเมินผล โดยในแต่ละขั้นจะมีรายละเอียดปลีกย่อยลงไปอีก ดังเช่นระบบการสอนของเคมพ์ (Kemp, 1985) ได้กำหนดขั้นตอนต่างๆไว้ ดังนี้

1. การประเมินความต้องการในการเรียน
2. การทดสอบก่อนเรียน
3. การพิจารณาหัวเรื่อง งาน และจุดมุ่งหมาย
4. การวิเคราะห์ลักษณะผู้เรียน
5. การวิเคราะห์งานและเนื้อหาวิชา
6. การกำหนดวัตถุประสงค์
7. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
8. การกำหนดสื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอน
9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก
10. การประเมินผล

ในการฝึกอบรมวิชาชีพที่เป็นทักษะหรืองานที่ต้องอาศัยกระบวนการต่างๆมักจะใช้กระบวนการที่เรียกว่า การวิเคราะห์งาน (Task analysis) ซึ่งเป็นกระบวนการกำหนดลักษณะขอบเขตของงานต่าง ๆ ทั้งนี้โดยมีการสำรวจและศึกษาอย่างมีระบบถึงหน้าที่ และความรับผิดชอบของงานเฉพาะอย่าง เพื่อให้การปฏิบัติงานได้รับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (ชงชัย สันติวงษ์, 2531; McCormic, 1979)

การวิเคราะห์งานนับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการกำหนดแผนการฝึกอบรม โดยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการวิเคราะห์งาน จะทำให้ทราบว่าการทำงานจริง ๆ นั้น มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างไร ต้องใช้เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำงานอะไรบ้าง ทำให้ทราบว่าจะใช้ระยะเวลาในการทำงานมากน้อยเพียงใด อีกทั้งทำให้ทราบถึงคุณสมบัติของผู้ที่จะต้องทำงานในหน้าที่นั้น ๆ นอกจากนี้การวิเคราะห์งานในการฝึกอบรมยังช่วยลดค่าใช้จ่าย และแสดงให้เห็นความจำเป็นของการจัดการฝึกอบรมอีกด้วย (Gibbons, quoted in Carlisle, 1983) จากที่กล่าวมาการวิเคราะห์งานมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับลักษณะของงานซึ่งเป็นการวิเคราะห์การทำงานและปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ซึ่งโดยหลักการแล้วองค์การย่อมให้การสนับสนุนโครงการการฝึกอบรมที่เกี่ยงข้องกับงาน เพราะการฝึกอบรมที่ไม่สัมพันธ์โดยตรงกับตำแหน่งหน้าที่และงานของพนักงานนั้น ย่อมให้ผลไม่คุ้มค่ากับการลงทุน แม้กระนั้นก็ยังมีการฝึกอบรมที่ไม่ตรงกับงานเกิดขึ้นเสมอ ผลก็คือการสิ้นเปลืองทรัพยากรเพราะทักษะที่พนักงานได้รับไม่เพียงพอหรือล้าสมัย บางครั้งทักษะที่ต้องการมากกลับไม่ได้รับการฝึกหรือให้ฝึกแต่เพียงเล็กน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการฝึกอบรมในภาคเอกชน ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับการค้าและการผลิต เช่นโรงงานประกอบรถยนต์ โรงงานกระดาษ โรงงานทอผ้า ฯลฯ โรงงานอุตสาหกรรมเหล่านี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีพนักงานที่มีความชำนาญในการทำงานกับเครื่องจักรกลต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน ประหยัดเวลาและมีความปลอดภัยในการทำงาน ดังนั้นการวิเคราะห์งานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ทราบถึงลำดับขั้นในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการใช้เครื่องจักรอย่างละเอียด นอกจากนี้การวิเคราะห์งานยังเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้จุดประสงค์ในการฝึกอบรมมีประโยชน์มากขึ้นและควรทำเป็นอันดับแรกอีกด้วย (สุดา อิงคนินันท์, 2528)

อย่างไรก็ตาม นักพัฒนาการสอนได้เสนอแนะและชี้ให้เห็นความสำคัญของการวิเคราะห์งานแต่ก็ยังไม่มีทฤษฎีหรือหลักการที่แน่นอนที่บอกให้ทราบอย่างละเอียดว่าจะต้องทำอย่างไร ทำแล้วแค่ไหนถึงจะเรียกว่าอยู่ในขั้นใช้ได้ และในขณะที่การฝึกอบรมกำลังได้รับความสนใจและแพร่หลายอยู่ในขณะนี้ โดยเฉพาะในภาคเอกชน ทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของการวิเคราะห์งาน

การฝึกอบรมในภาคเอกชน แต่การจะนำแนวคิดแนวปฏิบัติของนักพัฒนาการสอนไปใช้กับการฝึกอบรมในภาคเอกชนของประเทศไทยโดยทันทีนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก เพราะยังไม่มีหน่วยงานใดศึกษา และให้ข้อมูลได้ว่าในขณะนี้ในการจัดการฝึกอบรมในภาคเอกชนมีการวิเคราะห์งานกันหรือไม่ หรือถ้ามีการวิเคราะห์งานจะมีการปฏิบัติกันอย่างไร อีกทั้งบริษัทเอกชนที่ทำการวิเคราะห์งานนั้นประสบความสำเร็จในการฝึกอบรมและการปฏิบัติงานจริงมากน้อยเพียงใด ข้อมูลเหล่านี้นับว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง อันจะเป็นผลให้มีการวิเคราะห์งานในการฝึกอบรมอย่างกว้างขวาง

จากที่กล่าวมาการวิเคราะห์งานนับว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในการวิเคราะห์ส่วนประกอบต่างๆในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาทักษะ ความชำนาญของบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจโดยเฉพาะและเห็นว่าการศึกษากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์งานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในภาคเอกชนจะทำให้ได้ข้อมูลสำหรับหน่วยฝึกอบรมเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์งาน เพื่อกำหนดแผนการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและจะเป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิเคราะห์งานในการฝึกอบรม อีกทั้งเป็นการส่งเสริมบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาในฐานะนักฝึกอบรมซึ่งมีความรับผิดชอบในการวิเคราะห์งานอีกประการหนึ่ง

<u>วัตถุประสงค์ในการวิจัย</u>

เพื่อศึกษากิจกรรมการวิเคราะห์งานการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในภาคเอกชน

<u>คำถามในการวิจัย</u>

1. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตระหนักถึงความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ในการวิเคราะห์งานหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
2. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการปฏิบัติกรรมการวิเคราะห์งานหรือไม่ มากน้อยเพียงใด
3. มีความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติและการตระหนักถึงความสำคัญของกิจกรรมการวิเคราะห์งานหรือไม่

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิเคราะห์งานในการวิจัยครั้งนี้จะเน้นเฉพาะประเภทของงานทางด้านทักษะหรือที่เน้นการปฏิบัติ

2. ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมแต่อยู่ในตำแหน่งอื่น เช่น เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือนักเทคโนโลยีการศึกษา เป็นต้น และมีประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมในบริษัทเอกชนมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี

คำจำกัดความ

1. กิจกรรมการวิเคราะห์งาน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การศึกษาลักษณะของงาน การวิเคราะห์ปัจจัยการเรียนรู้ และการวิเคราะห์ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานนั้น ๆ รวมทั้งคุณสมบัติหรือความสามารถของผู้ที่จะทำงานในหน้าที่นั้น

2. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการดำเนินงานขององค์การในอันที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านบริหารงานการฝึกอบรม ดำเนินการจัดการฝึกอบรม หรือ/และเป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆด้านการฝึกอบรม

4. ภาคเอกชน หมายถึง บริษัทผู้ผลิตและบริษัทผู้ค้าที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์เพื่อประกอบการทางการค้าหรือ/และการผลิต โดยมีเอกชนเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อที่จะเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยฝึกอบรมของบริษัทภาคเอกชนหรือหน่วยงานอื่น ๆ จะได้นำไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์งานเพื่อกำหนดแผนดำเนินการฝึกอบรม

2. เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการวิเคราะห์งานการฝึกอบรม

3. เพื่อที่จะเป็นข้อมูลให้สถาบันการศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้านเทคโนโลยีการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการผลิตบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์งานการฝึกอบรม

4. เป็นแนวทางให้มีการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวางในเรื่องที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์งานการฝึกอบรมต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย