

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการศึกษา ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่เฉพาะแต่ทางด้านการศึกษา และ หลักสูตร มีการนำเทคโนโลยีการศึกษา มาใช้เป็นเครื่องมือ และ สื่อกลางการส่งเสริม ปรับปรุงและ ดำเนินงานด้านการฝึกอบรม ทั้งในส่วนราชการ บริษัทเอกชน และ รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน

รัฐวิสาหกิจมีความสำคัญ ในการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของรัฐบาลในการบริหารประเทศ ในแต่ละปีรัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานต่างๆให้รัฐวิสาหกิจ เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนากิจการด้านต่างๆให้เป็นไปโดยสะดวก กว้างขวาง และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รัฐวิสาหกิจเป็นหน่วยงานที่สำคัญโดยเฉพาะรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค และสาธารณูปการซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการอำนวยความสะดวก ในการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนโดยทั่วไปทั้งประเทศ ซึ่งรัฐจำเป็นต้องเข้าไป ดำเนินกิจการรัฐวิสาหกิจ ด้วยเหตุผลและความจำเป็น คือ ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ เพื่อสร้างความก้าวหน้าทางเสถียรภาพ ความยุติธรรมของระบบเศรษฐกิจโดยส่วนรวม เพื่อผลทางยุทธศาสตร์ การปลอดภัยทางด้านการทหาร การเมือง และ ความสงบสุขของประชาชนโดยส่วนรวม เพื่อเป็นเกียรติภูมิ เป็นการเชิดชูเกียรติและเป็นการเผยแพร่วัฒนธรรมของชาติ(ชาญชัย อมตศิริกุล, 2529)

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานที่ผ่านมารัฐวิสาหกิจประสบปัญหาเกี่ยวกับการขาดทุน และมีภาระหนี้สิน โดยเฉพาะรัฐวิสาหกิจประเภทให้บริการของรัฐ ในด้าน

สาธาณูปโภค และ สาธารณูปการ ทั้งนี้เนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ ประการหนึ่งคือ การขาดประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ซึ่งเกิดจากการขาดความสามารถ และ ขาดความชัดเจนในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

การแก้ไขปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจที่เกิดขึ้นนี้สามารถแก้ไขได้หลายวิธี และมีวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ คือ การฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่เหมาะสม สามารถช่วยแก้ปัญหาเรื่องการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของรัฐวิสาหกิจได้ เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นการปรับปรุง และ เพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจทักษะ และ ทักษะอันเหมาะสม จนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ยกมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูง และ ทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (เครือวัลย์ ล้อมอภิชาติ, 2531)

จากโครงสร้างการบริหารงานของรัฐวิสาหกิจซึ่งก็ตระหนักถึงความสำคัญ ของ การฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากร ดังจะเห็นจากการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาด้ำนกำลังคนอย่างเป็นระบบ และ ชัดเจน เพื่อดำเนินงานในการพัฒนา และ ปรับปรุงคุณภาพของพนักงานรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาด้ำนประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยให้งาน และ กำลังใจของพนักงานรัฐวิสาหกิจดีขึ้น ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองในการทำงาน ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาารัฐวิสาหกิจให้เกิดความเจริญก้าวหน้า

บุญเลิศ ไพรรินทร์ (2530) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมว่าจะได้ผลดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้คือ

1. หลักสูตรและเนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม
2. ผู้จัดการฝึกอบรมเข้าใจทฤษฎีหรือหลักการ เรียนรู้ของผู้ใหญ่
3. วิทยากรฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคหรือวิธีการสอน
4. ผู้จัดการฝึกอบรมมีความพร้อมในการบริหารงานฝึกอบรม
5. มีการประเมินผลการฝึกอบรม

จะเห็นได้ว่า การฝึกอบรมจะได้ผลดีเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งคือ วิทยากร การฝึกอบรมจะประสบผลสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใดขึ้นอยู่กับวิทยากร และ วิทยากรควรมีความรู้เกี่ยวกับเทคนิคหรือวิธีการสอน หากวิทยากรขาดความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับเทคนิควิธีการสอนแล้ว อาจทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเบื่อหน่าย ไม่เข้าใจ และ สับสนในเนื้อหาของ การฝึกอบรม จึงเห็นได้ว่า วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคนิค และ วิธีการสอนมีความสำคัญและจำเป็น ในการฝึกอบรม

พินันท์ สุจางค์ (2523) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะที่ดีของวิทยากรไว้ว่า "วิทยากร ควรจะเป็นกันเองกับผู้เข้ารับการอบรม มีเจตคติที่ดี เคารพ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เข้าใจถึงจิตใจของผู้อื่น กล่าวที่จะยอมรับความผิดพลาดของตนเอง ไม่แสดงอำนาจ มีเทคนิควิธี ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความสนใจเข้าใจในสิ่งที่เรียน สามารถวิเคราะห์ เชื่อมโยงความคิดและสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ดี

จากคุณลักษณะที่ดีของวิทยากรดังกล่าวมาแล้วนั้น หากพิจารณาผู้ที่เป็นวิทยากรของรัฐวิสาหกิจ สามารถแบ่งออกได้เป็นกลุ่ม คือ วิทยากรภายใน และ วิทยากรภายนอก ทองฟู ชินะโชติ (2531) ได้กล่าวถึง วิทยากรภายนอก ว่าหมายถึง วิทยากรจากองค์การอื่น ๆ หรือ ตามสถาบันต่าง ๆ ส่วนวิทยากรภายใน หมายถึงวิทยากรในหน่วยงานขององค์การนั้น ๆ และได้กล่าวถึงข้อดีของวิทยากรภายในว่า วิทยากรภายในจะสามารถรู้เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ เนื้อหาหลักสูตรได้ดี มีความเข้าใจลักษณะงาน รู้ปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นภายในองค์การ มีความเป็นกันเอง หาข้อเสนอนะและแก้ปัญหาได้ตรงจุด มีความรู้ ทักษะ ในการใช้โลตทศนุปรณ และ สามารถปรับหัวข้อให้เหมาะกับสภาพการเรียนรู้อของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างคล่องตัว

นอกจากวิทยากรภายใน จะมีหน้าที่ในการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถในการทำงานให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตามหลักสูตร จุดประสงค์ และ เนื้อหาในการฝึกอบรมแล้ว วิทยากรจะต้องเป็นผู้เชื่อมโยงถ่ายทอดเนื้อหาให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ในการถ่ายทอดเนื้อหานั้นมีช่องว่างระหว่งการถ่ายทอด และ การรับรู้

เพราะ ขาดตัวเชื่อมกลาง แต่ถ้ามีการใช้สื่อในการฝึกอบรมเป็นตัวเชื่อมกลางในการติดต่อสื่อสารก็จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถแบ่งแยกแนวทางและความหมายของการรับรู้ทำให้เกิดประสบการณ์เกิดความเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่เข้ารับการฝึกอบรม

Daie (1969) ได้กล่าวถึงคุณค่าของสื่อการสอน ซึ่งนำมาใช้ในการอบรมได้ดังนี้

1. ให้ประสบการณ์ทางรูปธรรมเพิ่มขึ้น
2. ทำให้ผู้เรียนสนใจเพิ่มขึ้น
3. เพิ่มพูนและพัฒนาทางการเรียนรู้ ซึ่งจะทำให้การเรียนคงทนถาวร
4. ทำให้ผู้เรียนมีปัญหาทางความคิดที่ต่อเนื่องกัน
5. ให้ประสบการณ์ที่เป็นจริงได้

จากคุณค่าของสื่อการสอนที่เดลได้กล่าวมาแล้ว หากเราพิจารณาจะเห็นได้ว่าการเรียนการสอนมีปัจจัย และ องค์ประกอบที่คล้ายคลึงกับการฝึกอบรม ไม่ว่าจะเป็นด้านหลักสูตร จุดประสงค์ เนื้อหา และ วิธีการเรียนการสอน อาจแตกต่างกันด้านของเวลา คือ การฝึกอบรม อาจจัดขึ้นในระยะเวลาสั้น ๆ จัดเป็นเรื่อง ๆ ตามความสนใจ หรือหลักสูตร ทั้งการเรียนการสอน และการฝึกอบรมมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เกิดการพัฒนาตนเอง หรือ อาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอน ในการเรียนการสอน ย่อมต้องมีผู้ถ่ายทอดความรู้ให้ คือ ครู แต่ในการฝึกอบรมผู้ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมคือวิทยากร จากการวิจัยของเครือวัลย์ ลีมีปิยะศรีสกุล และ เกศินี หงสนันท์ (2530) พบว่าวิทยากรเป็น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญทำให้เกิดความสำเร็จในการฝึกอบรม ปราณดี วัฒนโพธิธิษฐ์ (2527) พบว่าปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นกับวิทยากรของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ ประเภทสาธารณูปการคือ วิทยากร ขาดความชำนาญ และความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ในการฝึกอบรม



วิทยาการภายในของรัฐวิสาหกิจประกอบไปด้วยพนักงานประจำที่ปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งและรับหน้าที่เป็นวิทยากรให้แก่หน่วยฝึกอบรม อาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือวิทยากรที่จบทางด้านการศึกษาโดยตรงพร้อมที่จะถ่ายทอดความรู้ปฏิบัติตนเสมือนครูที่ถ่ายทอดความรู้ให้กับศิษย์มีการนำวิธีการ และ สื่อในการฝึกอบรมมาใช้เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าใจในเนื้อหาที่มีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรม มีความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ วิทยากรที่จบด้านการศึกษาโดยตรง จะมีความรู้ความชำนาญในการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ดีกว่าวิทยากรที่ไม่ได้จบทางด้านการศึกษาโดยตรง มีวิทยากรบางส่วนที่ไม่ได้จบทางด้านการศึกษาโดยตรงแล้วเลือกทำงานเป็นวิทยากร และ ได้รับการอบรมในการถ่ายทอดความรู้การผลิตและการใช้สื่อ และ (2) วิทยากรที่จบสาขาอื่นๆ เช่น โยธา ไฟฟ้า ช่างกล หรือคอมพิวเตอร์ ซึ่งวิทยากรกลุ่มที่ 2 นี้มีจำนวนมากและมีปัญหาในการถ่ายทอดความรู้ การผลิตและ การใช้ สื่อในการฝึกอบรมเพราะวิทยากรเหล่านี้ขาดความรู้ และทักษะในการถ่ายทอดความรู้โดยเฉพาะการใช้สื่อในการฝึกอบรม วิทยากรส่วนใหญ่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจในเนื้อหาแต่เพียงอย่างเดียว ขาดการนำปัจจัยต่างๆ มาใช้ในการฝึกอบรม และ มีปัญหาในการผลิตสื่อให้สอดคล้องกับเนื้อหา ในการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะเป็นการจัดซื้อสำเร็จรูปมากกว่าการผลิตเอง การใช้สื่อ มักใช้สื่อที่ใช้เป็นประจำคือ เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ และแผ่นโปร่งใส ซึ่งอาจทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเบื่อหน่าย ใช้สื่อที่มีอยู่แล้วและคุ้นเคย สื่อนั้นอาจจะเก่าขาดคุณภาพไม่ตรงตามเนื้อหา หากเป็นสื่อที่มีความทันสมัย หรือชนิดใหม่ ๆ จะใช้ไม่เป็นและไม่ค่อยนำมาใช้ในการ ฝึกอบรม ( วิโรจน์ สิทธิพิลากุล, 2525 )

งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ผ่านมา จะพบว่าเป็นการศึกษาปัญหาและความต้องการด้านสื่อในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ในการฝึกอบรม และ หัวหน้าหน่วยฝึกอบรม มีปัญหา และ ความต้องการที่คล้ายคลึงกันแต่ยังไม่มียงานวิจัยใดที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและ แนวทางในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นของวิทยากรที่ไม่ได้จบทางด้านการศึกษาโดยตรง หากพิจารณาขั้นตอนของการจัดระบบสื่อในการฝึกอบรมจะพบว่า ขั้นที่ 1 คือการสำรวจปัญหา ขั้นที่ 2

คือการศึกษาแนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งปัญหาดังกล่าวต้องศึกษาจากผู้ที่ทำหน้าที่ เป็นวิทยากร ให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การหาแนวทางในการแก้ปัญหาต้องศึกษาจากวิทยากร เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ และ หัวหน้าหน่วยฝึกอบรมจึงจะทราบถึงปัญหา และ แนวทางในการแก้ปัญหาที่แท้จริง

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยคาดว่า การวิเคราะห์ ปัญหา และแนวทางในการแก้ไข ปัญหาจากวิทยากรภายในของรัฐวิสาหกิจ ย่อมจะช่วยให้ วิทยากร รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและหัวหน้าหน่วยฝึกอบรมสามารถทราบถึงปัญหา และ แนวทางในการแก้ไข เพื่อให้สามารถสนองความต้องการของวิทยากรได้ ซึ่งจะส่งผล ให้การฝึกอบรมของรัฐวิสาหกิจ มีประสิทธิภาพมากขึ้นเป็นประโยชน์โดยตรงต่อวิทยากรของ รัฐวิสาหกิจในการฝึกอบรม และ จะเป็นประโยชน์โดยทั่วไปเกี่ยวกับการการผลิต และ การใช้สื่อในการฝึกอบรม

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการผลิต และ การใช้สื่อในการฝึกอบรมของวิทยากร ภายในของรัฐวิสาหกิจ
2. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาการผลิต และ การใช้สื่อในการ ฝึกอบรมของวิทยากรภายในรัฐวิสาหกิจ

### คำถามในการวิจัย

1. วิทยากรภายในของรัฐ วิสาหกิจมีปัญหาเกี่ยวกับ การผลิต และ การใช้สื่อ ในการฝึกอบรมอะไรบ้าง และเป็นปัญหาในระดับใด
2. แนวทางในการแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับ การผลิต และ การใช้สื่อในการฝึก- อบรมของวิทยากรภายในของรัฐวิสาหกิจเป็นอย่างไร

### ขอบเขตในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่ประจำของรัฐวิสาหกิจ ประเภทสาธารณูปโภค และสาธารณูปการในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย
  - 1.1 วิทยากรภายในของรัฐวิสาหกิจที่สำเร็จการศึกษาสาขาต่างๆที่ มีใช้ทางการศึกษา
  - 1.2 เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์
  - 1.3 หัวหน้าหน่วยฝึกอบรม
2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสื่อ 2 ด้าน คือการผลิตและการใช้

### คำจำกัดความในการวิจัย

**การวิเคราะห์** หมายถึงความสามารถในการแยกแยะปัญหา สาเหตุ ในการผลิตและการใช้สื่อ รวมทั้งแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กระจายออกเป็นหน่วยย่อย

**ปัญหา** หมายถึง สภาพการณ์ตามการรับรู้ที่วิทยากรประสบ ซึ่งก่อให้เกิดความยุ่งยากใจ วิตกกังวล และไม่สบายใจ ในเรื่องการผลิตและการใช้สื่อในการฝึกอบรม

**สื่อในการฝึกอบรม** หมายถึงวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการที่นำมาใช้เสริมการเรียนรู้ในการฝึกอบรม เพื่อเสริมความเข้าใจ สนใจและกระตุ้นการเรียนรู้

**วิทยากรภายใน** หมายถึง พนักงานประจำของรัฐวิสาหกิจที่ทำหน้าที่เป็นวิทยากรในการฝึกอบรม

**แนวทางการแก้ปัญหา** หมายถึง วิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหาซึ่งวิธีการนั้นสามารถนำไปปฏิบัติได้

ปัญหาด้านวิทยากร หมายถึง ปัญหาที่วิทยากรประสบด้วยตนเอง

ปัญหาด้านบุคลากร หมายถึง ปัญหาที่วิทยากรประสบเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์

ปัญหาด้านหน่วยงาน หมายถึง ปัญหาที่วิทยากรประสบเกี่ยวกับหน่วยโสตทัศนูปกรณ์

ปัญหาด้านสถานที่ หมายถึง ปัญหาที่วิทยากรประสบเกี่ยวกับด้านสถานที่

ปัญหาด้านสื่อที่มีอยู่แล้ว หมายถึง ปัญหาที่วิทยากรประสบเกี่ยวกับสื่อที่มีอยู่แล้ว

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลให้วิทยากร และ ผู้บริหารทราบปัญหา และแนวทางในการแก้ไข ปัญหาเพื่อนำไปปรับปรุงส่งเสริมการผลิต และ การใช้สื่อในการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้ เจ้าหน้าที่โสตทัศนูปกรณ์ทราบปัญหา และแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อนำไปปรับปรุงส่งเสริมการผลิต และ การใช้สื่อในการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
3. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญ ของปัญหา และ ให้การสนับสนุน การใช้สื่อในการฝึกอบรม