

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา “ตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย” ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ คือ 1) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย และ 3) เพื่อพัฒนาและทดสอบตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยศึกษาจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถสายเหนือ และในปัจจุบันยังคงดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถดังกล่าว ซึ่งผ่านการฝึกอบรมใน โครงการ SMART Station ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 จำนวนทั้งหมด 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งวัดได้จาก 3 มิติ ได้แก่ 1) ปฏิกริยา 2) การเรียนรู้ และ 3) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม 2) ทักษะการทำงานและอาชีพ 3) ทักษะต่อการฝึกอบรม 4) คุณลักษณะขององค์กร 5) การออกแบบการฝึกอบรม และ 6) แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม

ภายหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้อ้างอิงและประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum) และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ 1) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองประชากรที่เป็นอิสระจากกัน (t-test for Independent Samples) 2) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสามกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระจากกัน ซึ่งในกรณีที่ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงแบบปกติและมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน จะทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA) แต่หากกรณีที่ข้อมูลของกลุ่ม

ตัวอย่างมีการแจกแจงแบบปกติและมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน จะทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA) แต่หากกรณีที่มีข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ จะทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) แทน 3) การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม และ 4) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient: β) ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) สำหรับวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) ของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยทำการวิเคราะห์ตามสมการ โครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์ และตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์

5.1 สรุป

5.1.1 การพรรณนาข้อมูลส่วนบุคคล

ผลจากการพรรณนาข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 81.0 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 32.0 มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 57.5 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 42.5 ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานการเดินรถในระดับ 1 – 4 ร้อยละ 72.0 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 51.0 มีเงินเดือนอยู่ที่ 10,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 47.5 และเข้ารับการฝึกอบรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ร้อยละ 34.7

5.1.2 การพรรณนาตัวแปรต่างๆ และประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

สำหรับผลจากการพรรณนาตัวแปรต่างๆ และประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม

คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ประกอบด้วย 1) ความเชื่ออำนาจในตน ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมาก โดยเรื่องที่ตอบว่า มีความเชื่ออำนาจภายในตนมากที่สุดคือ ความสำเร็จในการทำงานเกิดจากความพยายามหรือการทำงานหนักของผู้เข้ารับการ

อบรม ร้อยละ 96.0 และ 2) *ปฏิกริยาที่มีต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีปฏิกริยาที่ดีต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ โดยเรื่องที่มีปฏิกริยาที่ดีต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะมากที่สุดคือ การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจในจุดแข็งและจุดอ่อนทางทักษะของตนมากยิ่งขึ้น ร้อยละ 94.0

2) *ทัศนคติต่องานและอาชีพ*

ทัศนคติต่องานและอาชีพ ประกอบด้วย 1) *การวางแผนอาชีพ* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีการวางแผนอาชีพของตน โดยเรื่องที่มีการวางแผนอาชีพมากที่สุดคือ ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงสิ่งที่พึงกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานของตนเอง ร้อยละ 96.0 2) *การสำรวจอาชีพ* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีการสำรวจอาชีพของตน โดยเรื่องที่มีการสำรวจอาชีพมากที่สุดคือ การรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบันของตน ร้อยละ 93.5 และ 3) *ความเกี่ยวพันในงาน* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความเกี่ยวพันในงานของตนมาก โดยเรื่องที่มีความเกี่ยวพันในงานมากที่สุดคือ ความพยายามในการปรับปรุงการทำงาน และการหมั่นเสาะแสวงหาความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานให้ได้ผลดีขึ้นอยู่เสมอ ร้อยละ 96

3) *ทัศนคติต่อการฝึกอบรม*

ทัศนคติต่อการฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) *คุณค่าของผลลัพธ์* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ให้คุณค่าต่อผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรม โดยผลลัพธ์ที่ผู้เข้ารับการอบรมให้คุณค่ามากที่สุดคือ การเก็บเกี่ยวความรู้จากการฝึกอบรมให้ได้มากที่สุด ในระหว่างเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ร้อยละ 95.5 2) *ความคาดหวัง* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความคาดหวังกับโครงการฝึกอบรมมาก โดยเรื่องที่ผู้เข้ารับการอบรมมีความคาดหวังมากที่สุดคือ การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานด้านบริการของผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ 95.5 และ 3) *การรับรู้ความสามารถของตนเอง* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่รับรู้ความสามารถของตนเองมาก โดยเรื่องที่ผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุดคือ ความสามารถในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการได้ ร้อยละ 96.0

4) คุณลักษณะขององค์การ

คุณลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย 1) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามาก โดยเรื่องที่คุณเข้ารับการอบรมได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาติดตามและให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน หลังจากที่ผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ ร้อยละ 94.0 2) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมาก โดยเรื่องที่คุณเข้ารับการอบรมได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานให้โอกาสและเข้าใจ เมื่อผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ ร้อยละ 93.0 3) บรรยากาศในการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์การ ซึ่งองค์การมีบรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรมมาก โดยบรรยากาศขององค์การที่เอื้อให้มีการถ่ายโอนการฝึกอบรมมากที่สุด มีทั้งหมด 3 เรื่อง ได้แก่ การมีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอ การจัดการหน้าที่ที่รับผิดชอบสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม และการได้รับสิทธิประโยชน์ เมื่อผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ ร้อยละ 89.5 และ 4) วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งองค์การมีวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมาก โดยวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่องค์การมีมากที่สุด คือ งานที่คุณเข้ารับการอบรมได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมต้องหมั่นเพิ่มเติมความรู้และทักษะให้กว้างขวางและลึกซึ้งขึ้นอยู่เสมอ ร้อยละ 93.5

5) การออกแบบการฝึกอบรม

การออกแบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) ความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับงานที่คุณเข้ารับการอบรมปฏิบัติมาก โดยเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับงานที่คุณเข้ารับการอบรมปฏิบัติมากที่สุดคือ เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความใกล้เคียงกับงานที่คุณเข้ารับการอบรมรับผิดชอบ ร้อยละ 93.5 และ 2) วิธีการฝึกอบรม ซึ่งวิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับโครงการฝึกอบรมมาก โดยวิธีการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมมากที่สุดคือ วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ร้อยละ 94.0

6) แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม

ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการฝึกอบรมมาก โดยเรื่องที่มีแรงจูงใจในการฝึกอบรมมากที่สุด คือ เมื่อเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ผู้เข้ารับการอบรมตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการพัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการของตนให้ดียิ่งขึ้น ร้อยละ 96.0

7) ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) *ปฏิภรกรร* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมมีปฏิภรกรรที่ดีต่อโครงการฝึกอบรม โดยเรื่องที่มีปฏิภรกรรที่ดีมากที่สุดคือ เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ได้ ร้อยละ 93.5 2) *การเรรยนรู้* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่สามารถเรรยนรู้ได้ดีในการฝึกอบรม โดยเรื่องที่มีปฏิภรกรรที่ดีมากที่สุดคือ ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้การทำงานด้านบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ร้อยละ 95.0 และ 3) *การปรรเบรลรยนพฤติกรรม* ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่เกิดการปรรเบรลรยนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น โดยเรื่องที่มีปฏิภรกรรที่ดีมากที่สุดคือ การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่มากขึ้น ร้อยละ 95.0

5.1.3 การเปรรยบเทรยบประสรทรผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติกรรเดรนรล การรลไฟแห่งประเรศไทยที่มีคุณลักรษณะส่วนบุกรรลแตกต่างกรัน

ผลจากการเปรรยบเทรยบประสรทรผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติกรรเดรนรล การรลไฟแห่งประเรศไทยที่มีคุณลักรษณะส่วนบุกรรลแตกต่างกรัน พบว่า พนักงานฝ่ายปฏิบัติกรรเดรนรล การรลไฟแห่งประเรศไทยที่มีลักรษณะส่วนบุกรรล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งกรนในปัจจุบัน อายุกรนในตำแหน่งปัจจุบัน เกรนเดรน และปรบปรมาณที่เข้ารับการอบรม ที่แตกต่างกรัน มีประสรทรผลในการฝึกอบรมที่ไม่แตกต่างกรัน

5.1.4 การวเรรระห์ปรบจรยที่มีอิทธิพลต่อประสรทรผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติกรรเดรนรล การรลไฟแห่งประเรศไทย

ผลจากการวเรรระห์ปรบจรยที่มีอิทธิพลต่อประสรทรผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติกรรเดรนรล การรลไฟแห่งประเรศไทย พบว่า

1) คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 19.7

2) ทักษะคิดทำงานและอาชีพมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งทักษะคิดทำงานและอาชีพสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 40.7

3) ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งทักษะคิดต่อการฝึกอบรมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 39.2

4) คุณลักษณะขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งคุณลักษณะขององค์การสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 54.6

5) การออกแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งการออกแบบการฝึกอบรมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 56.1

6) แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 48.1

5.1.5 การทดสอบตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่าย

ปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ผลจากการทดสอบตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองโดยรวม (Generalized Squared Multiple Correlation) ของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ (R^2_{FM}) มีค่าเท่ากับ .8728 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองโดยรวม (Generalized Squared Multiple Correlation) ของแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน (R^2_{OM}) มีค่าเท่ากับ .8707 และค่าดัชนีความสอดคล้อง (Measure of Goodness of Fit: Q) ของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าเท่ากับ .9837 โดยค่า W มีค่าเท่ากับ 3.253 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับค่า

$X^2_{df,\alpha}$ ที่เปิดจากตารางที่ $df = d(d - 2)$ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้ค่า $X^2_{2, .05}$ เท่ากับ 5.991 พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ฉะนั้น จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม มีค่าเท่ากับ .373 การออกแบบการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .360 และคุณลักษณะขององค์กร มีค่าเท่ากับ .268

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยส่งอิทธิพลผ่านทางแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ทักษะการสื่อสารที่มีต่องานและอาชีพ มีค่าเท่ากับ .444 คุณลักษณะขององค์กร มีค่าเท่ากับ .197 และทัศนคติต่อการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .186

นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ คุณลักษณะขององค์กร มีค่าเท่ากับ .465 ทักษะการสื่อสารที่มีต่องานและอาชีพ มีค่าเท่ากับ .444 แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม มีค่าเท่ากับ .373 การออกแบบการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .360 และทัศนคติต่อการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .186

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม

จากผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม และไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยส่งอิทธิพลผ่านทางแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เข้ารับการอบรมมีความเชื่อในอำนาจตนที่แตกต่างกัน และมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) สามารถเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ตลอดเวลา ซึ่งความเชื่อในอำนาจตนเพียงปัจจัยเดียวไม่ได้ส่งผลทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และสามารถถ่ายโอนการฝึกอบรมไปยังการทำงานได้ เนื่องจากจะต้องขึ้นอยู่กับอิทธิพลของการปกครองจากผู้บังคับบัญชาาร่วมด้วย เช่น การให้การสนับสนุน การช่วยเหลือ การให้รางวัล การลงโทษ การปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เป็นต้น ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อจิตใจและพฤติกรรมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา (จุฑาเดียน พันธุมนาวิน, 2552) นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับบรรยากาศภายในองค์กร ซึ่งบางครั้งอาจสะท้อนให้เห็นถึงความไม่ยุติธรรมและความไม่เป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากบรรยากาศภายในองค์กรมีลักษณะของการเมืองภายในองค์กรที่เอื้อผลประโยชน์ให้กับพนักงานบางคน หรือบางกลุ่ม โดยปราศจากความ

เป็นธรรมชาติ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการอบรมด้วย (Drory, 1993) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผลการปฏิบัติงานอาจไม่สะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานจริงที่พนักงานทำได้ ทำให้พนักงานไม่ทราบว่าตนเองบกพร่องในเรื่องใด ซึ่งอาจทำให้พนักงานไม่สนใจเข้ารับการฝึกอบรม หรือเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ไม่สอดคล้องกับความรู้หรือทักษะที่ตนเองขาดอยู่ เป็นต้น

นอกจากนี้ ทักษะที่มีต่อการรับข้อมูลย้อนกลับของผู้เข้ารับการอบรมก็ไม่ได้เป็นสิ่งยืนยันว่าผู้เข้ารับการอบรมจะเกิดแรงจูงใจที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้นและมีประสิทธิภาพในการถ่ายโอนได้ ทั้งนี้อาจเกิดจากทัศนคติแบบนิ่งเฉยของผู้เข้ารับการอบรมต่อข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับ กล่าวคือ ผู้เข้ารับการอบรมบางคนอาจรู้สึกเฉยๆ เมื่อผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงไม่ได้นำสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาออกไปปฏิบัติตาม (อัญญา เปี่ยมประดม, 2553) นอกจากนี้ หากผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้บังคับบัญชามีลักษณะที่เป็นอคติ อาจส่งผลต่อทัศนคติในทางลบที่ผู้เข้ารับการอบรมจะแสดงออกต่อข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับได้ (Wulingnan and Leung, 2000)

5.2.2 ทัศนคติต่องานและอาชีพ

จากผลการศึกษา พบว่า ทัศนคติต่องานและอาชีพมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยส่งอิทธิพลผ่านทางแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ Noe (1986) Mathieu et al. (1992) Facticeau et al. (1995) Martineau (1996) Colquitt et al. (2000) Battistelli (2009) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีการวางแผนอาชีพ มักจะตระหนักถึงจุดแข็งและจุดอ่อนทางทักษะของตน ซึ่งจะทำให้ผู้นั้นมีแรงจูงใจในการเรียนรู้เนื้อหาสาระของการฝึกอบรม และสามารถเรียนรู้ได้ดีในการฝึกอบรม (Noe, 1986: 742) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mathieu et al. (1992) และผลการศึกษาของ Facticeau et al. (1995: 4) ที่เห็นพ้องกันว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีการวางแผนอาชีพ จะพิจารณาถึงกลยุทธ์ทางอาชีพของตน และจะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมมาก รวมถึงจะเรียนรู้ได้ดีและต้องการประสบความสำเร็จในการฝึกอบรม ประกอบกับผู้เข้ารับการอบรมที่มีส่วนร่วมในการวางแผนอาชีพ จะมองเห็นถึงผลประโยชน์ของศักยภาพของการฝึกอบรม และจะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมมาก อันจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตน (Mathieu et al. 1993: 137) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Martineau (1995: 164) ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีการวางแผนอาชีพของตนมาก จะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้จากการฝึกอบรมมาก เนื่องจากผู้นั้นจะรับรู้ว่าการฝึกอบรมจะเป็นหนทางในการปรับปรุงพฤติกรรมให้ดีขึ้นและพลวัตของอาชีพต่อไปในอนาคต

นอกจากนี้ พฤติกรรมการสำรวจอาชีพจะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถระบุถึงจุดแข็งจุดอ่อน และความสนใจทางอาชีพของตนเองได้ ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมที่มีการสำรวจอาชีพมาก จะมี

แรงจูงใจในการฝึกอบรมมากตามไปด้วย เนื่องจากผู้เรียนสามารถมองเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองกับการเรียนรู้ได้อย่างชัดเจน (Noe and Wilk, 1993: 497) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Facticeau et al. (1995: 4) ที่กล่าวว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีการสำรวจทางเลือกต่างๆ ในอาชีพ จะมีแรงจูงใจก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมมาก อันจะนำไปสู่การรับรู้ถึงระดับความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมในการถ่ายโอนการฝึกอบรมกลับไปสู่งานที่ปฏิบัติ

ยิ่งไปกว่านั้น ความเกี่ยวพันในงานมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม อันจะไปสู่การพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ดีขึ้น (Mathieu et al. 1993; Martineau, 1995: 192) ประกอบกับผู้เข้ารับการอบรมที่มีความเกี่ยวพันในงานและชอบงานที่ทำหาย จะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้สูง และมีความปรารถนาในการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อวัตถุประสงค์ในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมไปปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (Battistelli, 2009: 203) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Elangovan and Karakowsky (1999: 270) ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีความเกี่ยวพันในงานมาก จะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้มาก เนื่องจากผู้เรียนจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อน้าที่ของตนเอง และมักจะคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ รวมไปถึงมีความพยายามที่จะหาแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานของตนให้ดีขึ้นตลอดเวลา เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Martineau et al. (1993: 125) ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีความเกี่ยวพันในงานมาก จะมีแรงจูงใจในการฝึกอบรมมาก เนื่องจากจะมีความคาดหวังในการเพิ่มทักษะและการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน และผลการศึกษาของ Mathieu et al. (1993) และผลการศึกษาของ Martineau (1995: 192) ที่เห็นพ้องกันว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีความเกี่ยวพันในงานในระดับสูง จะมีแรงจูงใจในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ ด้วย เนื่องจากการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรม จะสามารถเพิ่มทักษะในหลายๆระดับ และสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น รวมถึงสามารถยกระดับความรู้สึกรับคุณค่าของตนเองได้

5.2.3 ทักษะติดต่อการฝึกอบรม

จากผลการศึกษา พบว่า ทักษะติดต่อการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยส่งอิทธิพลผ่านทางแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ Mathieu et al. (1992) Colquitt and Simmering (1998) Colquitt et al. (2000) Tombs (2011) แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีความปรารถนาในการเรียนรู้เนื้อหาของ การฝึกอบรม จะมีระดับของแรงจูงใจในการเรียนรู้สูง ด้วยเหตุผลที่ว่า ความสำเร็จของการฝึกอบรมมีคุณค่าต่อผู้เข้ารับการอบรม (Colquitt and Simmering, 1998: 654)

นอกจากนี้ ผู้เข้ารับการอบรมที่เห็นด้วยกับความเชื่อมโยงระหว่างความพยายามกับผลการดำเนินการฝึกอบรม และผลการดำเนินการฝึกอบรมกับผลลัพธ์ จะแสดงถึงแรงจูงใจในการเรียนรู้ และสามารถเรียนรู้ได้ดีมากกว่าผู้ที่ไม่เห็นถึงความเชื่อมโยงดังกล่าว (Williams et al. 1990 cited in

Deutsch, 1995: 121) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Colquitt and Simmering (1998: 654) ที่กล่าวว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีความปรารถนาในการเรียนรู้เนื้อหาสาระของการฝึกอบรม จะมีระดับของแรงจูงใจในการเรียนรู้สูง ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้เข้ารับการอบรมมองเห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับกระบวนการเรียนรู้อย่างแท้จริง

ยิ่งไปกว่านั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งเสริมการเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่มากขึ้น (Tziner et al., 2007: 171) ประกอบกับการรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งเสริมการเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่การที่ผู้เข้ารับการอบรมสามารถพัฒนากลยุทธ์ในการทำงานที่เหนือกว่า (Tziner et al., 2007: 171) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pajares (2006: 340) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อการเกิดแรงจูงใจ และส่งผลทำให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดงพฤติกรรมในการถ่ายโอนความรู้และทักษะใหม่ ๆ กับการปฏิบัติงานออกมา กล่าวคือ หากผู้เข้ารับการอบรมเชื่อมั่นว่า ตนเองมีความสามารถที่จะนำสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ก็จะส่งผลทำให้ผู้นั้นเกิดแรงจูงใจหรือมีความต้องการที่จะนำสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง

อย่างไรก็ตาม ทักษะต่อการฝึกอบรมไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม ซึ่งผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เข้ารับการอบรมแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมการเรียนรู้และการกระทำที่แตกต่างกัน กล่าวคือ บางคนอาจเกิดการเรียนรู้มากมาย แต่ไม่แสดงออกหรือกระทำ ซึ่งความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเพียงปัจจัยเดียวไม่ได้เป็นสิ่งที่ยืนยันว่า ความรู้ที่ได้รับจะนำไปสู่การปฏิบัติได้ ทั้งนี้ เนื่องจากการแสดงออกทางกระทำอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ ของผู้เรียนด้วย เช่น ความสามารถทางด้านร่างกาย ทักษะต่างๆ รวมทั้งความคาดหวังที่จะได้รับแรงเสริมทางบวก เป็นต้น (Bandura, 1977) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Schunk and Cabonari (1984) ที่พบว่า ความรู้จะนำไปสู่การปฏิบัติได้นั้น ต้องผ่านความรู้สึกรู้สึก (Self-referent) ของบุคคลก่อน ฉะนั้น การรับรู้ความสามารถของตนเองเพียงปัจจัยเดียวจึงไม่ได้ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้หรือการถ่ายโอนเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ผู้เข้ารับการอบรมที่มีความเชื่อมั่นในความรู้และประสบการณ์ของตนเองมากจนเกินไป โดยมีประสบการณ์ความสำเร็จจากในอดีตเป็นเครื่องยืนยัน ทำให้ผู้นั้นคิดว่า ตนไม่ต้องการคำปรึกษา คำแนะนำ หรือไม่ต้องการเรียนรู้จากผู้อื่นเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาตนเอง คิดว่าตนเองได้ ทำได้ถูกต้อง มีความยึดมั่นเชื่อมั่นในเหตุผลของตนเอง (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2558) จากความเชื่อมั่นในความรู้และประสบการณ์ของตนเองที่มากเกินไป อาจทำให้พนักงานไม่เห็นความสำคัญของการฝึกอบรม หรือหากเข้ารับการฝึกอบรมก็ไม่เห็นประโยชน์จากเรื่องที่ฝึกอบรม เพราะเชื่อมั่นว่า

ตนมีความรู้ในเรื่องนั้นที่ได้อยู่แล้ว หรืออาจมีทัศนคติว่า บุคคลที่เข้ารับการฝึกอบรมคือ บุคคลที่ขาดความรู้ ขาดทักษะ ส่วนบุคคลที่ไม่เข้ารับการอบรม คือคนที่มีความรู้หรือประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ติอยู่แล้ว (ประคัลภ์ ปัทมพลงกูร, 2556) ดังนั้น บุคคลที่มีความมั่นใจในความรู้และประสบการณ์ของตนเองมากเกินไป จึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ประสิทธิผลในการฝึกอบรมไม่เกิดขึ้น

5.2.4 คุณลักษณะขององค์การ

จากผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะขององค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ Nijman et al. (2006) Gilpin-Jackson and Bushe (2007) Sanjeevkumar et al. (2012) Tassanee HOMKLIN (2014) แสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบของการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาไม่ได้เพียงส่งเสริมความเชื่อมั่นในคุณค่าของตนเองของผู้เข้ารับการอบรมเท่านั้น แต่ยังสร้างความเป็นไปได้ในการถ่ายโอนความรู้และทักษะของพนักงานด้วย (Lim et al., 2007: 26) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Huczynski and Lewis (1980: 227) และผลการศึกษาของ Ford et al. (1992: 511) ที่เห็นพ้องกันว่า การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เช่น การส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ประยุกต์ใช้ทักษะใหม่ๆกับการปฏิบัติงาน จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีแนวโน้มที่จะรู้สึกสะดวกต่อการปฏิบัติทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรม และมีความอดทนต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในขณะประยุกต์ใช้ ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม และมีแนวโน้มที่จะเป็นศูนย์กลางของการสร้างบรรยากาศในการถ่ายโอนที่เป็นมิตร

นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางด้านการทำงานจากเพื่อนร่วมงานกับผู้เข้ารับการอบรมจะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของการฝึกอบรม ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมที่รับรู้ว่ เพื่อนร่วมงานได้ให้การสนับสนุนในหลักสูตรการฝึกอบรม ก็จะมีแนวโน้มที่จะได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรม รวมไปถึงได้รับผลลัพธ์ของการฝึกอบรมในทางบวกด้วย (Ladd and Henry, 2000: 2028) ประกอบกับ หากผู้เข้ารับการอบรมประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้ และได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมาก พวกเขา ก็จะแสดงออกถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน (Tassanee HOMKLIN, 2014: 109) พบว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Cromwell and Kolb (2004: 449) ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่รับรู้ระดับของการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมาก จะมีแนวโน้มที่จะประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงานมาก

ยิ่งไปกว่านั้น หากผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในสภาพบรรยากาศในการถ่ายโอนขององค์การที่เหมาะสม เช่น การได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ก็จะนำไปสู่การเกิดผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม คือ การเรียนรู้ การจดจำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม และความสามารถในการเก็บรักษาความรู้ไว้ใช้ได้ยาวนาน (Baldwin and Ford, 1988 cited in ชูชัย สมิตธิไกร, 2554: 115)

ประกอบกับบุคลากรในองค์กรที่มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรม จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆที่ได้รับจากการฝึกอบรมในสถานที่ทำงาน โดย Ford et al. (1992: 511) กล่าวว่า หากผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสในการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมากขึ้นเท่าใด เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมก็จะถูกถ่ายโอนไปยังการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่านั้น (Tziner et al., 1991: 167; Ford et al., 1992: 511)

รวมถึง การมีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจอยู่ในลักษณะของการสร้างบริบทที่สนับสนุนการฝึกอบรม จะมีบทบาทสำคัญในกระบวนการพัฒนาความรู้และทักษะของผู้เข้ารับการอบรม (Burke and Baldwin, 1999: 227) ประกอบกับวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องยังมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรม (Cheng and Ho, 1998) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Burke and Baldwin (1999: 227) ที่พบว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องขององค์กร ซึ่งอาจอยู่ในลักษณะของการสร้างบริบทที่สนับสนุนการฝึกอบรม จะมีบทบาทสำคัญในกระบวนการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ คุณลักษณะขององค์กรยังมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมและประสิทธิผลในการฝึกอบรม ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ Fecteau et al. (1995) Cheng (2000) Green (2002) Blanchard and Thacker (2007) Scaduto (2008) แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามาก จะมีแรงจูงใจในการฝึกอบรมมาก และมีความสามารถในการกักเก็บความรู้ไว้ใช้ได้นานตามไปด้วย (Chiaburu and Tekleab, 2005: 613) ประกอบกับพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จะมีแนวโน้มในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนดังกล่าว (Baumgartel and Jeanpierre, 1972: 674) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Clark et al. (1993: 302) ที่พบว่า ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมอาจพิจารณาถึงระดับที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนถึงความพยายามในการถ่ายโอนทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมในห้องเรียนไปสู่การปฏิบัติงาน ซึ่งหากผู้เข้ารับการอบรมไม่มีความเชื่อว่า ผู้บังคับบัญชาจะให้การสนับสนุนการถ่ายโอนการฝึกอบรม พวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะเชื่อว่า การฝึกอบรมนั้นมีการใช้ประโยชน์อย่างจำกัดและอาจจะไม่ได้รับแรงจูงใจก่อนการฝึกอบรมด้วย

ยิ่งไปกว่านั้น ผู้เข้ารับการอบรมที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมาก ก็จะมีแรงจูงใจก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม และการถ่ายโอนการฝึกอบรมที่มากตามไปด้วย (Fecteau et al., 1995: 5) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Baldwin and Fold (1988: 64) และแนวคิดของ Blanchard and Thacker (2007: 322) ที่เห็นพ้องกันว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจะเป็นแรงจูงใจ และเป็นผู้สนับสนุนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดแรงจูงใจในการถ่ายโอนความรู้จากสิ่งที่เรียนรู้มากับการปฏิบัติงานจริง

รวมไปถึงบรรยากาศในการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์การส่งผลต่อการพัฒนาทักษะ โดยส่งอิทธิพลผ่านแรงจูงใจในการเรียนรู้ Colquitt et al. (2000: 678) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Cheng (2000: 847) ที่ได้ค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรม แรงจูงใจในการเรียนรู้ และผลลัพธ์ทางการเรียนรู้ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์การสามารถพยากรณ์ถึงแรงจูงใจในการเรียนรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีแนวโน้มที่ว่า บรรยากาศการสนับสนุนการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์การจะสร้างแนวทางในเชิงบวก และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาความรู้ให้กับผู้รับการอบรมได้

นอกจากนี้ องค์การที่มีวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในระดับสูง จะมีแรงจูงใจในการฝึกอบรมในระดับที่สูง และมีความสามารถในการกักเก็บความรู้ไว้ใช้ได้นานตามไปด้วย (Chiaburu and Tekleab, 2005: 613) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ London and Mone (1999: 119) ที่พบว่า หากพนักงานรับรู้ว่า องค์การมีการสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นค่านิยมที่สำคัญของพวกเขามากเพียงใด ก็จะทำให้แรงจูงใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร อันจะนำไปสู่การเกิดการเรียนรู้ก็มีมากขึ้นเท่านั้น ประกอบกับผลการศึกษาของ Tracey et al. (1995: 41) ที่ได้ค้นพบความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องกับแรงจูงใจในการฝึกอบรม อันจะนำไปสู่การประยุกต์ใช้ทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงานจริง รวมถึงผลการศึกษาของ Seyler (1998: 16) ที่พบว่า วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีอิทธิพลอย่างมากต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม อันจะนำไปสู่การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

5.2.5 การออกแบบการฝึกอบรม

จากผลการศึกษา พบว่า การออกแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ Clement (1982) Axtell et al. (1997) Lim et al. (2007) Liebermann and Hoffmann (2008) Awais and Kaur (2010) แสดงให้เห็นว่า หากผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ถึงความคล้ายคลึงของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติจริงมีความเข้าคู่กัน หรือเหนือกว่าที่ผู้รับการอบรมคาดหวัง ผู้รับการอบรมก็จะเกิดความพึงพอใจ หรือมีแนวโน้มที่จะแสดงปฏิกิริยาในทางบวก แต่ถ้าเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมมีความคล้ายคลึงกับงานที่ปฏิบัติจริงน้อย ผู้รับการอบรมก็จะเกิดความพึงพอใจน้อยลง หรือมีแนวโน้มที่จะแสดงปฏิกิริยาในทางลบ (Liebermann and Hoffmann, 2008: 74) ประกอบกับปฏิกิริยาของผู้รับการอบรมที่มีต่อความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงาน จะเพิ่มการเรียนรู้ของผู้รับการอบรม (Clement, 1982: 174) รวมถึงหากเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับภาระหน้าที่หรือการปฏิบัติงานของผู้รับการอบรม ก็จะทำให้เกิดการถ่ายโอนการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ (Goldstein and Ford, 2002: 208) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Axtell et al. (1997: 201) ที่พบว่า

ผู้เข้ารับการอบรมที่รับรู้ว่า การฝึกอบรมมีความสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ จะมีระดับในการถ่ายโอนทักษะที่สูงขึ้น หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรมทันทีและภายหลังไปแล้ว 1 เดือน

นอกจากนี้ การเลือกใช้เทคนิควิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ยังส่งผลทำให้ประสิทธิผลในการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Carroll et al. (1972) Burke and Day (1986) Gist et al. (1989) Bennett (1995) รสสุคนธ์ มกรมณี (2549) แสดงให้เห็นว่า การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม จะช่วยส่งเสริมผลลัพธ์ของการฝึกอบรม เช่นเดียวกับแนวคิดของ European Commission (2009: 44) ที่กล่าวว่า การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับโครงการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของการฝึกอบรม และแนวคิดของรสสุคนธ์ มกรมณี (2549: 7) ที่กล่าวว่า การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับโครงการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรม เนื่องจากการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ ทักษะ และเจตคติของผู้เข้ารับการอบรม ได้

ยิ่งไปกว่านั้น การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาสาระในหลักสูตร ยังจะนำไปสู่การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากวิธีการฝึกอบรมบางวิธีมีความเหมาะสมกับหลักสูตร การฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจงมากกว่าวิธีอื่นๆ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Bennett (1995: 33) ที่พบว่า การใช้วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน จะเกิดประสิทธิภาพกับตัวงานและทักษะที่แตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมด้วย กล่าวคือ การใช้วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน สามารถใช้ในการส่งมอบทักษะและข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกัน ไปยังผู้เข้ารับการอบรมที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ Bennett (1995: 60) ยังกล่าวว่า หลักสูตรการฝึกอบรมที่ถูกส่งมอบโดยวิธีการฝึกอบรมที่มีความเฉพาะเจาะจง ยังส่งผลต่อปฏิกิริยาและการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Tracey และ Tews (1995: 39) ที่กล่าวว่า วิธีการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อปฏิกิริยาและการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม กล่าวคือ วิธีการฝึกอบรมแต่ละวิธีล้วนแต่มีข้อดีในตัวของมันเอง และจะนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ที่ปรารถนา ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบประสิทธิผลในการฝึกอบรมของ Tannenbaum et al. (1993: 15) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของวิธีการฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจง ขึ้นอยู่กับเนื้อหาสาระในหลักสูตร

ในทำนองเดียวกัน ทางเลือกของวิธีการฝึกอบรมที่เฉพาะเจาะจงยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้ประสิทธิผลในการฝึกอบรมมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของ Carroll et al. (1972: 495) ที่พบว่า วิธีการฝึกอบรมบางวิธีจะเกิดประสิทธิภาพกับวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมที่มีความเฉพาะเจาะจง เช่น การฝึกอบรมทางด้านการพัฒนาทักษะ ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านทักษะในการสร้างสัมพันธกับบุคคลอื่น เป็นต้น ได้ดีกว่าปัจจัยอื่นๆ นอกจากนี้

Carroll et al. (1972: 495) ยังได้ประเมินวิธีการฝึกอบรมแต่ละวิธี เช่น การใช้เกมส์ธุรกิจ การใช้กรณีศึกษา การใช้บทเรียนแบบโปรแกรม การบรรยาย เป็นต้น โดยผลการศึกษาพบว่า การบรรยายเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด ในขณะที่การใช้เกมส์ธุรกิจกลับเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดสำหรับการฝึกอบรมทางด้านการมุ่งเน้นทักษะในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Burke and Day (1986: 242) ที่พบความแตกต่างของประสิทธิผล จากหลักสูตรการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน เช่น การฝึกอบรมทางด้านการจูงใจ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ เป็นต้น กับการใช้วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน เช่น การใช้การบรรยาย การใช้ตัวแบบพฤติกรรม การใช้การสนทนากลุ่ม เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การใช้ตัวแบบพฤติกรรมเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ประสบผลสำเร็จมากที่สุด โดยข้อค้นพบดังกล่าว ยังได้รับการยืนยันจากนักวิชาการท่านอื่นๆด้วย (Gist et al., 1989: 787; Baldwin, 1992: 63)

ยิ่งไปกว่านั้น ข้อค้นพบดังกล่าวยังแสดงให้เห็นว่า การเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ส่งผลทำให้ประสิทธิผลในการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น กล่าวคือ การใช้วิธีการฝึกอบรมหลายๆวิธี จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการฝึกอบรม ในขณะที่การใช้วิธีการฝึกอบรมเพียงวิธีเดียว จะส่งผลทำให้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมลดลง ซึ่งผลการศึกษาของ Hays et al. (1992: 63) พบว่า การใช้วิธีการฝึกอบรมหลายๆวิธีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากการใช้สถานการณ์จำลองหรือโปรแกรมจำลองการบินร่วมกับอุปกรณ์การบินจริง จะส่งผลทำให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากกว่าการใช้อุปกรณ์การบินจริงเพียงอย่างเดียว โดยในหลักสูตรนี้ ได้เลือกใช้วิธีการฝึกอบรมหลายๆวิธีควบคู่กัน ได้แก่ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ หรือการบรรยาย และกิจกรรมกลุ่ม ระดมความคิด ซึ่งทุกคนจะได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นกันอย่างเต็มที่ และจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ผ่านการแลกเปลี่ยนความรู้จากประสบการณ์ และสามารถประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมกับการแก้ไขปัญหาที่เผชิญอยู่ในการทำงานได้

5.2.6 แรงจูงใจของผู้รับการอบรม

จากผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับการศึกษาของ Colquitt et al. (2000) Guerrero and Sire (2001) Chuang et al. (2005) Liao and Tai (2006) Sitzmann et al. (2009) แสดงให้เห็นว่า หากผู้เข้ารับการอบรมมีแรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรม ผู้นั้นก็จะเป็นโอกาสที่การฝึกอบรมจะประสบผลสำเร็จ ผลการศึกษาของ (Bumpass, 1990: 99) ประกอบกับผู้เข้ารับการอบรมที่มีแรงจูงใจ จะมีแนวโน้มที่จะฝึกอบรมได้ดี และเกิดความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรม (Mathieu and Martineau, 1997: 221) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Long et al. (2008) ที่พบว่า แรงจูงใจในการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจ

ความพยายาม ความเอาใจใส่ ที่ผู้เข้ารับการอบรมได้ทุ่มเทในระหว่างเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งหากผู้เข้ารับการอบรมมีแรงจูงใจในการเรียนรู้มาก ก็จะแสดงออกถึงความสนใจในบทเรียน และจะเกิดความพึงพอใจมากตามไปด้วย

นอกจากนี้ ผู้เข้ารับการอบรมที่มีแรงจูงใจในการเรียนรู้มาก จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการฝึกอบรม และจะประสบความสำเร็จในการได้รับทักษะและวิธีการทำงานใหม่ๆมากกว่าผู้เข้ารับการอบรมที่มีแรงจูงใจในการเรียนรู้น้อย (Tziner et al., 2007: 171) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mitchell (1982) ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีแรงจูงใจก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม จะช่วยกระตุ้นและส่งผลโดยตรงให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ เช่นเดียวกับตัวแบบการศึกษาวิจัยเรื่องการวัดและการประเมินผลด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD Evaluation and Measurement Model) ของ Holton III (1996: 5) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการเรียนรู้จะช่วยกระตุ้นหรือสร้างให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ ดังนั้น ผู้เข้ารับการอบรมที่ไม่มีแรงจูงใจในการฝึกอบรม จะส่งผลเสียต่อการเรียนรู้บทเรียนในการฝึกอบรมที่จะตามมาในภายหลังได้

ยิ่งไปกว่านั้น ผู้เข้ารับการอบรมที่มีแรงจูงใจก่อนการเข้ารับการฝึกอบรม จะเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม และมีความตั้งใจที่จะถ่ายโอนทักษะที่ได้รับจากการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับแรงจูงใจ (Laoledchai et al., 2008: 536) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tabassi et al. (2012: 213) ที่พบว่า แรงจูงใจสามารถมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้เข้ารับการอบรมในการปฏิบัติตามสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมและแสดงออกถึงพลังที่มากขึ้นต่อโปรแกรมการฝึกอบรม รวมถึงการถ่ายโอนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Tai (2006: 51) ที่พบว่า แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้เข้ารับการอบรมในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม ในการแสดงออกถึงความพยายามที่มากขึ้นและการถ่ายโอนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมกับการทำงาน และผลการศึกษาของ Tziner et al. (2007: 171) ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีแรงจูงใจในการเรียนรู้มาก จะคาดหวังในการนำทักษะและวิธีการทำงานใหม่ๆที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับปรุงสมรรถนะในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการเรียนรู้

ในทำนองเดียวกัน ผลการศึกษาของ Wexley and Latham (1991) และแนวคิดของ Noe (1986: 743) ที่เห็นพ้องกันว่า การเรียนรู้และการถ่ายโอนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อผู้เข้ารับการอบรมมีแรงจูงใจในการแสวงหาความรู้และประยุกต์ใช้ทักษะใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Narayan et al. (2007) ที่พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีศักยภาพ มีความปรารถนา และมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมการฝึกอบรม จะมีแนวโน้มที่จะได้รับความรู้และทักษะเพิ่มขึ้น รวมถึงเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Baldwin and Ford (1988:

65) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นหนึ่งในปัจจัยนำเข้าสู่การฝึกอบรมที่มีส่วนทำให้เกิดการเรียนรู้ และการถ่ายโอนการเรียนรู้ที่ประสบผลสำเร็จ กล่าวคือ แรงจูงใจมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของผู้เข้ารับการอบรมที่จะเข้าร่วมในการฝึกอบรมและยังส่งผลทำให้ผู้เข้ารับการอบรมนำการเรียนรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน และแนวคิดของ Steers and Porter (1975) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความกระตือรือร้นของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งสิ่งเร้าดังกล่าวจะส่งผลโดยตรงต่อผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดการเรียนรู้และพยายามที่จะเข้าใจบทเรียนในโครงการฝึกอบรมอย่างถ่องแท้ รวมถึงจะเป็นแรงขับที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ ๆ กับการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) องค์กรควรให้ความสำคัญกับคุณลักษณะขององค์กร เช่น การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการถ่ายโอนการฝึกอบรมที่ดี และการมีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดประสิทธิผลในการฝึกอบรมที่เพิ่มขึ้น
- 2) องค์กรควรให้ความสำคัญกับการออกแบบการฝึกอบรม ทั้งในเรื่องของเนื้อหาสาระและวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการฝึกอบรมให้สูงขึ้น
- 3) พนักงานจึงควรรักษาแรงจูงใจของตนเองในเรื่องของการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระบบการขนส่งประเภทรถไฟทางไกลเท่านั้น ดังนั้น ในโอกาสต่อไปควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระบบการขนส่งประเภทอื่นๆ ด้วย เช่น ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการฝึกอบรมของระบบการขนส่งที่แตกต่างกัน เนื่องจากการวิจัยในระบบการขนส่งทุกประเภท ล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงานและองค์กรทั้งสิ้น
- 2) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการฝึกอบรมจากองค์กรอื่นๆ ที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศทางด้านการศึกษา เพื่อที่จะสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาเรียนรู้และประยุกต์ใช้ในการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์กร อันจะนำไปสู่การฝึกอบรมที่มีประสิทธิผลอย่างยั่งยืนต่อไป

3) การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งเน้นการประเมินประสิทธิผลในการฝึกอบรมจากมุมมองของพนักงานเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรประเมินประสิทธิผลในการฝึกอบรมจากมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ให้บริการ เพื่อให้การประเมินประสิทธิผลในการฝึกอบรมมีความเชื่อถือได้มากยิ่งขึ้น

4) การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งเน้นการประเมินประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานเพียง 3 ระดับเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรว่า สามารถลดอัตราการลาออกของพนักงาน ลดอัตราการขาดงาน เพิ่มขวัญกำลังใจของพนักงาน ช่วยปรับปรุงการให้บริการ หรือส่งผลให้องค์กรสามารถทำอะไรได้มากขึ้นจริงหรือไม่

5) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมุ่งเน้นระบบและวิธีการที่ใช้ในการติดตามผลที่เกิดขึ้นภายหลังที่พนักงานได้รับการฝึกอบรมแล้วอย่างเป็นรูปธรรม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved