

- กฤตภาค จุลสาร
- สิ่งพิมพ์รัฐบาล
- โสตทัศนวัสดุต่างๆ เช่น ฟิล์มสตริป ภาพยนตร์ ไมโครฟิล์ม แผ่นเสียง สไลด์

เครื่องมือที่สำคัญที่สุดของบรรณารักษ์ในการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าคือ หนังสืออ้างอิง คำว่าหนังสืออ้างอิง ได้มีผู้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้ “หนังสืออ้างอิง” หมายถึง หนังสือที่รวมข้อเท็จจริง ซึ่งรวบรวมมาจากแหล่งต่างๆ นำมาเรียบเรียงเข้าด้วยกัน เพื่อให้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว เป็นหนังสือที่ผู้ใช้จะอ่านเฉพาะตอนที่ต้องการ ไม่จำเป็นต้องอ่านทั้งเล่ม หนังสืออ้างอิงจะจัดเรียงตามลำดับอักษร หรือตามลำดับปี หรือมีฉะนั้น จะมีบรรชนีโดยละเอียด สำหรับเรื่องราวที่ต้องการ และมีการโยงข้อความไปยังเนื้อความอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย¹⁹

หนังสืออ้างอิงมีดังนี้

1. พจนานุกรม
2. สารานุกรม
3. หนังสือรายปี
4. อักษรานุกรมชีวประวัติ
5. หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์
6. นามานุกรม
7. หนังสือคู่มือ
8. บรรณานุกรม
9. บรรชนี และบทคัดย่อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับการศึกษาปัญหา และความต้องการในการใช้บริการในห้องสมุด ได้มีผู้ทำวิจัยไว้ในระดับโรงเรียนมัธยม และระดับมหาวิทยาลัย ดังเช่น

ในปี พ.ศ. 2523 จุไรรัตน์ อุดมะ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัญหาการใช้ห้องสมุด และความต้องการในการรับบริการห้องสมุดของนักเรียนมัธยมศึกษา” มีสาระสำคัญดังนี้ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 5 ต้องการให้จัดมุมหนังสือใหม่ และเพิ่มหนังสือที่น่าสนใจ เพิ่มหนังสือประกอบการเรียนจากหมวดวิชา เพื่อให้เพียงพอ และเพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นอกจากนี้นักเรียนต้องการมีส่วนร่วมในการจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดด้วย²⁰

¹⁹สุทธิลักษณ์ อัมพันวงศ์ การใช้บริการห้องสมุดและการเขียนรายงานการค้นคว้า. (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช 2521), หน้า 38.

²⁰จุไรรัตน์ อุดมะ “ปัญหาการใช้ห้องสมุดและความต้องการในการรับบริการห้องสมุดของนักเรียนมัธยมศึกษาเขตการศึกษา 5 ปีการศึกษา 2522, วิจัยสนเทศ 1 : 1-2 ธันวาคม 2523.

ในปี พ.ศ. 2521 ฌพิศร กฤตติกากุล ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ เรื่อง “ปัญหาของนิสิตบัณฑิตวิทยาลัยในการใช้ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” มีสาระสำคัญดังนี้ นิสิตบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต้องการให้เพิ่มจำนวนวารสารมากขึ้น และควรขยายเวลาในการบริหารออกไปให้มากขึ้น นิสิตเห็นว่า ควรจัดบรรณารักษ์ที่มีความรู้ในสาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ มาทำงานเพื่อจะได้จัดบริการห้องสมุดให้ตรงกับความต้องการของนิสิต²¹

ในปี พ.ศ. 2523 วนิดา จินตนาอนุรัตน์ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “การศึกษาปัญหาการใช้ห้องสมุดกลางของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” มีสาระสำคัญดังนี้ นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่นิยมใช้หนังสือวิชาการภาษาไทยมากที่สุด โดยเฉพาะแล้วนักศึกษาที่มีความพอใจปานกลางเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ²²

ส่วนงานวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาปัญหา และความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครู และนักเรียนในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาชั้น ได้มีผู้วิจัยไว้ดังนี้คือ

ในปี พ.ศ. 2528 จงกลณี ปลื้มสำราญ ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการศึกษาปัญหา และความต้องการ ในการใช้บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครูและนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 6 สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้ ครูและนักเรียนจะใช้หนังสือทั่วไป (หมวด 000-900) ส่วนการใช้หนังสืออ้างอิงนั้นพบว่า ครูและนักเรียนใช้พจนานุกรมมากที่สุด รองลงมาคือ สารานุกรม สำหรับจุดประสงค์ในการใช้บริการตอบคำถามนั้น ครูและนักเรียนจะใช้เมื่อต้องการขอคำแนะนำ และความช่วยเหลือ ในการค้นหาเรื่องปัญหาเกี่ยวกับบรรณารักษมีน้อยมาก ด้านหนังสืออ้างอิงมีปานกลาง ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ครูมีปัญหาชั่วโมงการเรียนการสอนมีมากเกินไป ส่วนด้านความต้องการด้านบรรณารักษ์ ครูมีความต้องการปานกลาง แต่นักเรียนมีความต้องการมาก และหนังสืออ้างอิงของครูมีความต้องการปานกลาง แต่นักเรียนมีความต้องการมาก ส่วนด้านอื่นๆ นั้น ครูและนักเรียนต้องการให้จัดทำข่าวสารเกี่ยวกับการบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ให้มีบริการรวบรวมรายชื่อหนังสือที่มีเรื่อง หรือความรู้ที่ต้องการ และให้มีบริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรม²³

²¹ฌพิศร กฤตติกากุล “ปัญหาของนิสิตบัณฑิตวิทยาลัยในการใช้ห้องสมุดของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยปีการศึกษา 2519” (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521).

²²วนิดา จินตนาอนุรัตน์ “การศึกษาปัญหาการใช้บริการห้องสมุดกลางของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์” (สำนักหอสมุด : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533).

²³จงกลณี ปลื้มสำราญ “การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในห้องสมุดของครู และนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา” เขตการศึกษา 6, 2528).

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิทยากรภายใน ตามทัศนะของผู้เข้ารับการอบรม หลักสูตร “สินเชื่อ” ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาประกอบการอภิปรายผลการวิจัย โดยจัดสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. กระบวนการฝึกอบรม
4. ความหมายของวิทยากร
5. บทบาทและหน้าที่ของวิทยากร
6. คุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็นวิทยากรที่มีคุณภาพ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

วิทยากรมีหน้าที่หลักในการสอน ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ฉะนั้นวิทยากรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องทราบถึงทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และทฤษฎีแรงจูงใจ เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเราอาจทำได้หลายวิธี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเองโดยไม่มีใครสอน เช่น การได้พบเห็นสิ่งต่างๆ การได้ยินได้ฟัง และการศึกษาด้วยตนเองอย่างไรก็ตามการอบรมที่มีระบบ มีวิทยากรเป็นผู้สอน เป็นผู้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมย่อมจะให้ผลดีกว่า (วิจิตร อวาทะกุล 2537, 87) ซึ่งในหลักสูตร “สินเชื่อ” ของธนาคารฯ เป็นหลักสูตรมีผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ใหญ่ ดังนั้นวิทยากรจึงต้องทราบถึงพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ซึ่ง Malcolm S. Knowles (อ้างถึงใน ฤชงค์ เสนานุช 2534, 47 - 50) ได้กล่าวถึงลักษณะเด่น ซึ่งมีผลต่อการเรียนการสอนผู้ใหญ่ 4 ประการ คือ

1. การเข้าใจตนเอง เด็กจะมีความรู้สึกว่าคุณต้องพึ่งผู้ใหญ่ เช่น พ่อแม่ ครูหรือผู้ดูแลในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องครอบครัว การเรียน หรือเรื่องอื่นใดในสังคม ส่วนผู้ใหญ่จะรู้จักเหตุผล สามารถตัดสินใจด้วยตนเองต้องการให้คนอื่นมองตนด้วยความนับถือเข้าใจว่าตนเป็นบุคคลที่มีสามารถจะกำหนดหนทางชีวิตของตนเองได้ ไม่ชอบให้ผู้อื่นตัดสินเขา นั่นคือ ผู้ใหญ่มีบุคลิกภาพที่เป็นคนมีอิสระเสรีภาพ

2. ประสบการณ์ เนื่องจากผู้ใหญ่มีอายุที่ยาวนานกว่าเด็ก ดังนั้นประสบการณ์จึงมีเป็นจำนวนมาก และประสบการณ์เหล่านั้นเด็กอาจจะไม่มี เช่น การเลี้ยงชีพเอง การแต่งงาน การรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เป็นต้น เรื่องประสบการณ์นับว่ามีผลต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่หลายประการ เช่น ผู้ใหญ่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือประสบการณ์ กับผู้อื่นได้เป็นการขยายโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น ดังนั้น ผู้ใหญ่จึงเป็นแหล่งวิทยาการสำคัญในการเรียนรู้ เป็นต้น

3. ความพร้อมในการเรียน ความพร้อมของผู้ใหญ่จะเกิดจากความต้องการ หรือที่เรียกว่า ภารกิจเชิงพัฒนาการ เช่น สถานภาพของบุคคลที่เป็นกรรมกรภรรยาแรกของเขาคืองานในจุดนั้นเขาพร้อมที่จะเรียนอะไรก็ได้แล้วแต่ที่จะช่วยให้เขาได้งานแต่เขาจะยังไม่พร้อมที่จะเรียนเพื่อเป็นหัวหน้างาน และเมื่อได้งานแล้วเขาก็จะมีความต้องการฝึกงานให้เชี่ยวชาญเพื่อเลื่อนตำแหน่งไปเป็นหัวหน้าคนงานต่อไป

4. การเห็นคุณค่าของเวลา ผู้ใหญ่มาเรียนหนังสือเพื่อนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาชีวิตประจำวัน ดังนั้นผู้ใหญ่จึงเห็นคุณค่าของเวลาแตกต่างไปจากเด็ก และที่เป็นเช่นนี้เพราะเด็กเรียนเพื่อสะสมความรู้เพื่อเรียนต่อในชั้นสูงขึ้นไปเท่านั้น

จากทฤษฎีข้างต้นจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ทำให้วิทยากรทราบถึงความแตกต่างของการเรียนรู้ระหว่างผู้ใหญ่กับเด็กต่างกันอย่างไร อันจะส่งผลให้วิทยากรสามารถใช้ที่ทฤษฎีดังกล่าวในการปรับใช้ในการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมต่างๆ กับกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างเหมาะสม

นอกจากทฤษฎีการเรียนรู้ ที่กล่าวไปแล้วสิ่งที่จะช่วยเสริมให้ผู้เรียนเกิดกำลังใจ มีแรงกระตุ้น และสนใจในการฝึกอบรมมากขึ้น จะมีเรื่องแรงจูงใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งมีทฤษฎีแรงจูงใจสามารถนำมาใช้กับการฝึกอบรมได้ดังนี้

2. แนวความคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (A.H. Maslow)

ทฤษฎีของ Maslow นี้ได้รับยอมรับอย่างกว้างขวาง เป็นแนวคิดที่เสนอว่า “มนุษย์ทุกคนล้วนมีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น” (สถิต วงศ์สวรรค์ 2529, 472) Maslow ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของการจูงใจ และมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการ และพฤติกรรมจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้นเขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องนี้จะมีอยู่ตลอดเวลา ไม่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะ ไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นในลำดับต่อไปก็จะตามมา

นอกจากนั้น Maslow ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความ ต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นตอนของความ ต้องการมี ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำให้มีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ความต้องการปัจจัยสี่ คือ อาหารเครื่อง

นุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการชนิดนี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการของมนุษย์ที่จะมีชีวิตอย่างมั่นคงและปลอดภัยจากภัยอันตรายทั้งหลาย เช่น ต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากอันตรายต่างๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม นอกจากนี้ยังหมายถึงความต้องการมีความมั่นคงในการทำงาน มีบำเหน็จบำนาญ

3. ความต้องการด้านความรัก หรือด้านสังคม (Belongingness Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งในสังคม เป็นสมาชิกในสังคมที่ได้รับการยอมรับ การได้รับมิตรภาพ และความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อฝูง เป็นต้น

4. ความต้องการมีเกียรติยศ ชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงความสำเร็จในชีวิต เป็นที่ยอมรับนับถือ และยกย่องในวงสังคมว่ามีเกียรติ มีความสามารถ และมีคุณค่าแก่สังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามที่ตนคิดไว้ (Maslow 1954, 80-91)

จากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 1954, 80-91) สรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มียุติสิ้นสุดโดยจะมีความต้องการเป็นลำดับขั้นต่ำไปจนถึงขั้นสูง วิทยากรที่ดีจึงต้องมีความรู้ถึงความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม โดยอาจจะวิเคราะห์พื้นฐานด้านต่างๆ ของผู้เข้ารับการอบรม เช่น ด้านวัยวุฒิ คุณวุฒิ หรือด้านสภาพแวดล้อมทางครอบครัว เป็นต้น เพื่อที่จะทราบถึงลักษณะพื้นฐาน ซึ่งจะเป็นข้อมูลทีวิทยากรสามารถให้ความรู้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมมากที่สุด

2.2 ทฤษฎี X และ Y (“Theory X” and “Theory Y”) ของ Douglas McGregor

มนุษย์มีลักษณะที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ ลักษณะที่ไม่ชอบทำงานเกียจคร้าน และอีกลักษณะหนึ่งคือเป็นผู้ที่ชอบทำงาน มีความสุขในการทำงาน ซึ่งทั้ง 2 ลักษณะนี้ Douglas McGregor ได้จำแนกเป็นทฤษฎีในการควบคุมการปฏิบัติงานและเป็นการจูงใจของผู้ปฏิบัติงานในการทำงานไว้ 2 ทฤษฎี คือ (Edwin B. Fippo 1966. 382-385)

1. ทฤษฎี X กล่าวว่า

- ก. ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากจะไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุดที่จะมากได้
- ข. วิธีการควบคุมผู้ปฏิบัติงานต้องใช้วิธีรุนแรง เช่น การขู่บังคับการควบคุมอย่างเข้มงวด เป็นต้น
- ค. ไม่มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความกระตือรือร้นน้อย แต่ต้องการความปลอดภัยมาก

Theory X นี้จะกล่าวถึงสมมุติฐานเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงานไปในทาง Negative และวิธีที่จะจูงใจ ควรจะใช้วิธีแบบ Negative Method เช่นการขู่บังคับ

2. ทฤษฎี Y กล่าวว่า

ก. ผู้ปฏิบัติงานชอบใช้กำลังกาย และกำลังสมองในการทำงาน และถือว่าการทำงานเป็นการ เล่นสนุกและการพักผ่อน

ข. ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มนี้ไม่ชอบการขู่บังคับในการควบคุมการปฏิบัติงาน แต่ชอบคำพูดที่เป็นมิตรและเป็นผู้รับผิดชอบตนเอง

ค. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้น และมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในสิ่งต่างๆ

Theory Y จะกล่าวถึงสมมุติฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในทาง Positive และวิธีการที่จะจูงใจผู้ปฏิบัติงานใน Theory Y ควรจะใช้วิธีการแบบ Positive Method เช่น การให้รางวัล หรือกำลังใจ

ถ้าวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมได้รับรู้แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎี X และ Y จะเป็นการดี เนื่องจาก วิทยากรจะต้องเป็นผู้ให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งจะต้องวิเคราะห์ผู้เข้ารับการอบรมว่ามี ลักษณะเป็นกลุ่มทฤษฎีไหน เพื่อที่จะสามารถให้ความรู้ตรงกับลักษณะความต้องการ ความสนใจของกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม และหากผู้เข้ารับการอบรมไม่สนใจที่จะเรียนรู้ วิทยากรก็จะสามารถใช้การลงโทษ หรือใช้การจูงใจตามทฤษฎีดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

2.3 ทฤษฎีแรงจูงใจทางสังคมของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation Hygiene Theory)

Herzberg (อ้างถึงใน รัฐิตินา เวชพงศ์ 2539, 60-62) ระบุว่าคนจะมีความต้องการอยู่ 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการระดับต่ำ ได้แก่ ความปรารถนาที่จะได้ความสบายใจไม่เดือดร้อน มีปัจจัย 4 ที่เป็นความพอใจให้สามารถอยู่ได้อย่างสะดวกสบาย

2. ความต้องการระดับสูง ได้แก่ การต้องการมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของคนในสังคม และต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน

Herzberg ได้ทำการวิจัยพบปัจจัย 5 ประการที่ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเรียกว่าเป็นปัจจัยการกระตุ้น หรือตัวกระตุ้น (Motivation factors) ซึ่งประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ผลในการทำงาน ซึ่งจะเป็นการทำงานได้สำเร็จสามารถแก้ไขปัญหาได้เสมอ จะทำให้รู้สึกพึงพอใจและมีกำลังใจทำงานอื่นๆ ต่อไป

2. การได้รับการยอมรับนับถือ เมื่อทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน บุคคลต่างๆ ไปในสังคม ให้การยอมรับยกย่องนับถือก็จะเป็นกำลังใจให้ทำงานต่อไป

3. ลักษณะของงานถ้าเป็นงานท้าทาย งานที่ใช้ความสามารถใช้ความคิด เมื่อทำงานสำเร็จจะเกิดความภูมิใจ พพอใจในการทำงานนั้น

4. ความรับผิดชอบ ถ้าได้รับมอบหมายให้ทำงานอย่างอิสระ ใช้ความสามารถเต็มที่ ไม่ถูกตรวจตราหรือจับผิดมากเกินไป ก็จะเกิดความพึงพอใจสบายใจที่จะทำงานนั้น

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยหลักอีกคือ ปัจจัยค่าจูน (Maintenance factors) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ทำให้คนเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 11 ประการ คือ

1. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ขั้นตอนการทำงาน ความซ้ำซ้อนในงาน

2. การปกครองบังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรมหรือขาดความลำเอียง มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสนิทสนมเป็นกันเอง อบอุ่นเมื่อเป็นผู้บังคับบัญชา

4. สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน เช่น บรรยากาศ ทำเลที่ตั้ง

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นมิตรหรือไม่ เอารัดเอาเปรียบหรือไม่

6. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความศรัทธาเชื่อถือ รับความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

7. เงินเดือน หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับงานที่ทำ ได้รับเงิน มีการเลื่อนขึ้นเงินเดือน

8. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

9. สถานภาพทางสังคม

10. ความเป็นอยู่ส่วนตัว

11. ความมั่นคงในการทำงาน

หากพิจารณาทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยการกระตุ้น และปัจจัยค่าจูน จะเห็นได้ว่า ปัจจัยค่าจูนมีผลต่อความสุขและความสะดวกสบายของผู้ปฏิบัติงาน แต่ปัจจัยดังกล่าวไม่ได้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานขึ้นได้มาก แต่สิ่งที่จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดียิ่งขึ้น คือปัจจัยในการกระตุ้นหรือตัวกระตุ้น เช่น ได้รับมอบหมายให้ทำงานท้าทายต่อความสำเร็จ และถ้าเขาสามารถรับผิดชอบงานนั้นได้ ก็จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ 2523, 146)

สรุปว่า ทฤษฎีแรงจูงใจ จะเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้คนเกิดการเรียนรู้ต่อการเรียนรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะมีแรงจูงใจที่เรียนรู้เนื้อหาต่างๆ จากการฝึกอบรม ทำให้ผู้ให้การฝึกอบรมหรือวิทยากร และผู้รับการฝึกอบรม มีความสุขที่จะร่วมมือกัน ฝึกอบรมและเรียนรู้เนื้อหาได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มทักษะ ความรู้และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ ที่พยายามจะให้ประสบการณ์หรือโอกาสที่จะปรับปรุงแนวคิดความรู้ ทักษะ เจตคติ (ธงชัย สันติวงษ์ 2536, 164) ปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเนื้อ (สมยศ พลจันทร์ 2534, 148) ยิ่งไปกว่านั้น บุญเลิศไพรินทร์ (2533, 25) และ โกวิทช์ พวงงาม (2534, 58) ยังมีความเห็นตรงกันว่าจะต้องสามารถนำไป

ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดีอีกด้วย นอกจากนี้ Beach (อ้างถึงใน จูติมา เวชพงศ์ 2539, 14) และ (สถาบันฝึกอบรมข้าราชการพลเรือนแห่งสหรัฐอเมริกา และแคนาดา อ้างถึงใน จูติมา เวชพงศ์ 2539, 14) ได้สนับสนุนความเห็นดังกล่าว โดยเห็นว่าการฝึกอบรมคือกรรมวิธี หรือ กระบวนการที่จัดขึ้นให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้ บุคคลรับรู้เรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยเฉพาะ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในทางที่ต้องการ แต่ Goode (อ้างถึงใน วิจิต สุวัฒน์เรื่องชัย 2533, 49) ได้มีความเห็นที่แตกต่างออกไปว่า การฝึกอบรมยังไม่เป็น กระบวนการให้ความรู้ที่เป็นระบบเหมือนกับการศึกษาในสถาบันการศึกษาทั่วไป

จากความหมายที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พบว่านักวิชาการส่วนใหญ่มีแนวความคิดออกมาในทาง เดียวกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้คนเกิดการเรียนรู้ เกิดความชำนาญ ปรับปรุงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และเกิด ผลสำเร็จกับองค์กรต่อไป

กระบวนการฝึกอบรม

การฝึกอบรมก่อนที่จะมีการตัดสินใจหรือลงมือปฏิบัติการฝึกอบรมนั้น สิ่งสำคัญที่ต้องมีไว้เป็นหลัก คือ ความมุ่งหมาย หรือจุดมุ่งหมายในการฝึกอบรม เพื่อให้การจัดฝึกอบรมมีหลักการหรือมีทิศทางที่จะนำไปสู่ขั้นตอนอื่น ๆ และสิ่งสำคัญคือ เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศนคติของบุคลากร เพื่อนำความรู้ และทักษะใหม่ ๆ ที่ได้ไปพัฒนาการปฏิบัติงานจริง ซึ่ง จูติมา เวชพงศ์ (2539, 24-25) ได้แบ่งความ มุ่งหมายในการฝึกอบรมเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายขององค์กร จะเน้นหนักไปในเรื่องงาน ดังเช่นการเสริมสร้างความสนใจใน การทำงานพร้อมกับสอนและแนะนำวิธีปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพสูงสุด ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน หรือฝึกฝนบุคลากรไว้เพื่อ ความก้าวหน้าของงานและการขยายงานขององค์กรและสนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณชน หรือผู้มาติดต่อ

2. ความมุ่งหมายส่วนบุคคล เป็นความมุ่งหมายของบุคลากรที่ปฏิบัติอยู่ในองค์กร เช่น มีความ ก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง พัฒนาท่าทีและบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน พัฒนาฝีมือในการ ปฏิบัติงานของบุคคล เรียนรู้ และลดการเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมและสร้างขวัญในการ ปฏิบัติงาน และสร้างความเข้าใจในนโยบายและความมุ่งหมายขององค์กรแก่บุคคลที่ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

จากที่กล่าวมานั้น สรุปได้ว่าความมุ่งหมายมีความสำคัญต่อการจัดฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรม ต้องจัดให้ตรงกับปัญหา และผลสำเร็จของการแก้ปัญหา ประกอบกับถ้ามีวัตถุประสงค์ในโครงการฝึ กอบรมจะทำให้โครงการนั้นมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จได้มากขึ้น

เมื่อกำหนดจุดมุ่งหมายแล้วว่าจะจัดฝึกอบรมเพื่ออะไร ขั้นตอนที่สำคัญต่อไป คือ การจัด กระบวนการฝึกอบรม เพราะจะทำให้มีการทำงานที่เป็นขั้นตอนต่อเนื่อง และเป็นระบบ ซึ่งเมื่อเกิดปัญหา หรือจุดบกพร่องขึ้นจะสามารถแก้ไขได้ทันที่ (จูติพร เวชพงศ์ 2539, 26)

การจัดกระบวนการฝึกอบรมดังกล่าวมีขั้นตอนหลายขั้นตอนซึ่ง Boydell (อ้างถึงใน วิจิต สุรัตน์เรืองชัย 2533, 49) ได้สรุปไว้ว่าการฝึกอบรมที่เป็นระบบต้องประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. พิจารณางานหรือภารกิจที่จะพัฒนา
3. วิเคราะห์งานหรือภารกิจที่จะพัฒนา
4. กำหนดบุคลากรที่จะได้รับการฝึกอบรม
5. กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
6. สร้างหลักสูตรการฝึกอบรม
7. วางแผนการจัดฝึกอบรม
8. ดำเนินการฝึกอบรม
9. ประเมินผลการฝึกอบรม
10. ติดตามผลระยะยาว

จากขั้นตอนทั้ง 10 ขั้นตอนข้างต้น จูดีมา เวชพงค์ (2539, 27-29) สามารถแบ่งแยกขั้นตอนเชิงปฏิบัติการกระบวนการฝึกอบรมไว้โดยละเอียด 15 ข้อ ดังนี้

1. การหาความต้องการในการฝึกอบรมจะพิจารณาในเรื่อง ความมุ่งหมาย วัตถุประสงค์แผนงานขององค์กร การปรับเปลี่ยนทางเทคโนโลยีและวิชาการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม รวมไปถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
2. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับงาน เพราะลักษณะงานจะต้องสอดคล้องกับโครงการฝึกอบรม ดังนั้นจึงต้องมีการวิเคราะห์งาน ซึ่งจะช่วยให้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงานของทุกคนได้ถูกต้อง
3. เลือกและเขียนวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อกำหนดขอบเขตปฏิบัติงานตามที่ต้องการ ซึ่งต้องมีการอธิบายให้ชัดเจนในสิ่งที่บุคคลจะปฏิบัติได้ ภายใต้กฎระเบียบที่ตั้งไว้
4. สร้างเครื่องมือประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ที่จะส่งเสริมให้โครงการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นต้น
5. สร้างเกณฑ์เพื่อวัดผลการฝึกอบรม เพื่อให้ข้อมูลที่ออกมามีความถูกต้องหรือผิดพลาดน้อยที่สุด คือต้องมีการกำหนดมาตรฐานไว้เป็นเกณฑ์ด้วย
6. เลือกและจัดลำดับเนื้อหาของหลักสูตร เพื่อให้เนื้อหาตรงกับงานที่บุคคลในองค์กรทำ ซึ่งในการจัดลำดับเนื้อหาก่อนหลังก็มีความจำเป็นต่อการรับรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
7. เลือกและการใช้กลวิธีการฝึกอบรม เนื่องจากลักษณะงาน ลักษณะคนที่แตกต่างกันไปจะมีผลต่อการเลือกวิธีการสอน และเทคนิคการให้ความรู้ รวมถึงระบบสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ควรจะสอดคล้องกับลักษณะวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นต้น
8. เลือกเครื่องมือในการฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมให้การฝึกอบรมนั้นน่าสนใจ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น

9. พิจารณาความต้องการอุปกรณ์การฝึกอบรม จะเกี่ยวข้องกับกำรจัดหำ กำรใช้งำน และกำรซ่อมบำรุง โดยจะต้องมีกำรวำงแผน และประสำนงำน เพื่อเลือกอุปกรณ์ใช้ให้เหมำะสมตำนงำนเวลำ และสถำนที่ได้อุปกรณ์เหมำะสม

10. ผลิตเอกสรกำรฝึกอบรม เพื่อเป็นส่วนประกอบให้ผู้เข้ำรับกำรฝึกอบรมเข้ำใจมำกยั้งขึ้น ประกอบกับผู้สอนไม่ต้องเสียเวลำในกำรอธิบำนหรือบอจตทุกค้ำพูด

11. เลือกวิทยำกร นับเป็นขั้นต่อนที่สำค้ำญต่อกำรฝึกอบรมมำก เพราะถ้ำไม่พิจำรณำวิทยำกรที่มีควำมรู้ควำมสมำรถในกำรฝึกอบรมเรื่องที่จะสอนแล้วผู้ที่เข้ำรับกำรฝึกอบรมจะไม่ได้ตำนมวัตถุประสงค์ของโครงกำร

12. เลือกผู้เข้ำรับกำรฝึกอบรม เป็นกำรกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำของผู้ที่สมัครหรือได้รับค้ำเลือก ถ้ำทำได้อาจลดลงหรือหลีกเลี่ยงควำมสิ้นเปลืองและสมำรถนำประโยชน์ที่ได้อันไปปรับใช้ได้อีกด้วย

13. ประเมินระบบกำรฝึกอบรม เพื่อว่ำระบบกำรสอนได้อำเนินไปตำนมแผนที่วำงไว้ และถูกต้อนตำนมวัตถุประสงค์หรือไม่ เช่น มีกำรสังเกตรำสอนภำยในห้องฝึกอบรม

14. ประเมินผลกำรฝึกอบรมและกำรวิเครำะห์ คือจะนำแบบวัดต่ง ๆ ที่เตรียมไว้มำวัดเมื่อถึงลำดับกำรสอนที่เหมำะสม และนำไปวิเครำะห์ตำนมเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งผลจำกกำรประเมินมีได้นำมำแบ่งแยกระดับผู้เข้ำรับกำรฝึกอบรม แต่จะนำผลที่ได้มำปรับปรุงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจำกโครงกำรฝึกอบรมนั้น

15. ติดตามผลสำร็จกำรฝึกอบรม เพื่อให้รู้ผลอันแท้จริงของกำรฝึกอบรมที่จจะต้องติดตามผลจำกกำรปฏิบัติงำนของผู้สำร็จกำรฝึกอบรม

จำกกระบวนการขำงต้น จะเห็นได้ว่ำ เป็นกระบวนการที่จจะต้องปฏิบัติอย่ำงต้อนเนื่องกันไปและสมำรถแบ่งเป็นขั้นต่อนหลัก ๆ ที่สำค้ำญได้ 4 ขั้นต่อน

1. กำรหำควำมจำเป็นในกำรฝึกอบรม
2. กำรสร้ำงหลักสูตรกำรฝึกอบรม
3. กำรดำเนินกำรฝึกอบรม
4. กำรประเมินผล และติดตามผลกำรฝึกอบรม

ควำมหมำยของวิทยำกร

วิทยำกร หมำยถึง บุคคลที่ทำหน้ำที่เป็นตัวกำรสำค้ำญที่จะทำให้อุ้รับกำรฝึกอบรมเกิดควำมรู้ควำมเข้ำใจ (จิตติมำ เวชพงค์ 2539, 10) รวมทั้งเป็นบุคคลที่เป็นผู้ชี้แนะแหล่งควำมรู้ และผู้จัดประสภกำรณห์หรือกำรฝึกปฏิบัติแก่ผู้เข้ำรับกำรอบรมจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งกำหนดไว้ (ฐีระ ประวำลพฤกษ์ 2538, 49) ผลของกำรเรียนรู้นี้จะทำให้อเกิดกำรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมท่งใดท่งหน่งหรือหลำยท่ง อันได้แก่ ท่งพุทธิพิสัย คือ ท่งสมองหรือควำมรู้ ท่งเจตพิสัย คือท่งควำมรู้สึกรู้สีก และท่งทักษะพิสัย คือท่งกล้ำมเนื้อหรือควำมขำงำนญ (วีรยุทธ์ บุญยะไวโรจน์ 2542, 6) นอกจำกนี้วิทยำกรจจะต้องมีควำมรู้ควำมสมำรถ และได้รับกำรฝึกอบรมด้ำนวิธีกำรสอน เทคนิครำสอนเช่นเดียวกับครูอำจำรย์ท่วไปแล้ว วิทยำกรในฐำนะผู้นำกำรเปลี่ยนแปลงจจะต้องมีหน้ำที่และบทบาทที่เป็นพิเศษหลำยประกำร (วิจิตร อวระกุล 2537, 119) และยั้งไป

กว่านั้น สมชาติ กิจยรรยง (ม.ป.ป., 1) ให้ความเห็นว่ นอกจากวิทยากรจะมีความรู้ ความสามารถแล้ว จะต้องเป็นผู้มีทักษะในการพูดหรืออภิปรายและใช้เทคนิคต่าง ๆ ในเรื่องนั้น ๆ อันจะทำให้ผู้รับการฝึกอบรม สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ฉะนั้นสรุปถึงความหมายของวิทยากรได้ว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ และสามารถนำความรู้มาถ่ายทอดให้ผู้รับการฝึกอบรม ซึ่งผลของการเรียนรู้จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ พร้อมทั้งสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรม ไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

บทบาทและหน้าที่ของวิทยากร

บทบาทของวิทยากร

บทบาท หมายถึง ความมุ่งหวังที่บุคคลอื่นคาดว่าคุณดำรงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งของสังคมจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรอย่างหนึ่งออกมาจากการอยู่ในฐานะตำแหน่งที่ตนครองอยู่นั้น (Goode 1984, 89) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง บทบาท เป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่เป็นหน้าที่การงานซึ่งผู้ดำรงตำแหน่งแสดงออกมาให้คนอื่นเห็น (McDavid & Harari 1974, 280) นอกจากนี้ สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2523, 167); สงวนศรี วิรัชชัย (2527, 20, 23); ประสาท หลักศิลา (2528, 46); ทศพร มณีศรีขำ (2539, 38) ได้อธิบายความหมายของบทบาทสอดคล้องกันว่า คือ พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นต้องสอดคล้องกับค่านิยมและปทัสถานของสังคม และสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้อื่น บทบาทของคนจะมีผลต่อเมื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องต้องแสดงบทบาทสัมพันธ์ โดยที่เขาจะต้องนำมาสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของเขาด้วย จึงเป็นเหตุให้การเลือกบทบาททางพฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไป นอกจากนี้บทบาทจะเป็นของคู่กับตำแหน่งหรือสถานภาพที่บุคคลนั้นดำรงตำแหน่งอยู่เสมอ เมื่อบุคคลเปลี่ยนตำแหน่งหรือสถานภาพไปบทบาทนั้นก็จะต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

จากความหมายของคำว่าบทบาทดังกล่าว บทบาทของวิทยากรจึงหมายถึงความคาดหวังของบุคคลต่าง ๆ ที่หวังว่าผู้อยู่ในตำแหน่งวิทยากรควรจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรบ้าง จึงจะทำให้งานในตำแหน่งของวิทยากรสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์กลุ่มบุคคลที่คาดหวังต่อวิทยากร ได้แก่ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรม เช่น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม รวมทั้งผู้ใช้บริการอื่น ๆ จากการฝึกอบรม ซึ่ง วิจิตร อาวะกุล (2537, 119) ได้จำแนกบทบาทของวิทยากรออกเป็น 3 บทบาท

1. บทบาทตามความคาดหวังของผู้จัดการฝึกอบรม หมายถึง ความคาดหวังที่ผู้จัดการฝึกอบรม จะได้เห็นวิทยากรเตรียมการต่างๆ ในการสอนการอบรมมาเป็นอย่างดีตรงตามวัตถุประสงค์ มีความรู้จริง เตรียมอุปกรณ์การสอน เพื่อให้การถ่ายทอดความรู้ได้ผลสูงสุด นอกจากนี้คาดหวังต่อความตั้งใจในการสอน การถ่ายทอด ความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ให้ความช่วยเหลือให้ความคิดเห็นในการแก้ไขปรับปรุงเนื้อหาวิชา การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมในวิชาที่ตนสอนแก่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

2. บทบาทตามความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมคาดหวังว่า วิทยากรจะมีความเป็นกันเอง ผู้ที่เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นผู้ใหญ่ มีการศึกษา ค้นคว้าเตรียมการสอนมาเป็นอย่างดี เป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาค่าเกี่ยวกับเรื่องที่ตนให้การอบรมได้

มีปฏิภาณไหวพริบ ในการตอบปัญหา มีความสามารถในการเชื่อมโยงเรื่องราวทฤษฎีกับปฏิบัติได้ราบรื่น นอกจากนี้ยังเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ ตลอดจนรักษามรรยาทของการอบรมให้ราบรื่น

3. บทบาทในฐานะเป็นวิทยากรหรือครูผู้สอน นับเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการฝึกอบรม เพราะวิทยากรเปรียบเสมือนแม่พิมพ์ มีความสำคัญเป็นพิเศษต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

นอกจากบทบาทตามความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีต่อวิทยากรแล้ว วิทยากรยังต้องแสดงบทบาทซึ่งเป็นลักษณะของงานในหน้าที่ ซึ่ง Roger Bennett (อ้างถึงใน ชูริระ ประมวลพฤษัย 2538, 53-54) ได้จำแนกบทบาทวิทยากรตามลักษณะงานในหน้าที่ได้ 5 บทบาท ได้แก่

1. บทบาทผู้ให้การอบรม เป็นบทบาทที่เกี่ยวกับการช่วยให้ผู้เข้าอบรมเรียนรู้ นำข้อมูลป้อนกลับมาจัดวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน บรรยายในห้องเรียน งานห้องปฏิบัติการ งานกลุ่มย่อย การนิเทศงาน โครงการที่ทำเป็นรายบุคคล งานอื่น ๆ ที่สร้างประสบการณ์การเรียนรู้

2. บทบาทผู้จัดหา เป็นบทบาททางด้านสร้าง รักษา ส่งมอบโปรแกรมการอบรมโดยวิเคราะห์ความต้องการความจำเป็นในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์ วิชาเลือกวิธีที่เหมาะสม ออกข้อทดสอบประเมินผลรายวิชาและกิจกรรมการอบรม

3. บทบาทที่ปรึกษา ดำเนินการเกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัญหาทางธุรกิจ ประเมิน และแนะนำข้อมูลทางธุรกิจและการฝึกอบรม งานบางอย่างอาจจะเกี่ยวข้องกับบทบาทผู้จัดหาแต่ส่วนที่เข้าไปเกี่ยวข้องมาก คือ งานแยกแยะปัญหาในการปฏิบัติ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรม งานที่ร่วมกับบทบาทผู้จัดหาและผู้ให้การอบรม คือ งานหลักของโปรแกรมการฝึกอบรม ให้คำแนะนำผู้บริหารการฝึกอบรมในเรื่องการกำหนดนโยบายและเป้าประสงค์การฝึกอบรม

4. บทบาทผู้เปลี่ยนแปลง คือ การช่วยเปลี่ยนแปลงด้านการจัดการขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพ ช่วยแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง และรองลงมาด้วยการจัดสัมมนาประชุมปฏิบัติการ เพื่อให้ความรู้ที่สามารถนำไปใช้เกี่ยวกับการบริหารงาน นอกจากนี้ยังสามารถแนะนำวิธีการที่ดีที่สุดจะนำไปใช้ในการเปลี่ยนแปลง

5. บทบาทผู้จัดการ เป็นบทบาทที่ดำเนินการด้านการวางแผน การจัดหน่วยงาน การควบคุม และพัฒนาการฝึกอบรม ตลอดจนการพัฒนากิจกรรมและหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น งานกำหนดนโยบาย แผน และวัตถุประสงค์การฝึกอบรม ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นในองค์การ และผู้บริหาร เกี่ยวกับการฝึกอบรมที่จะช่วยพัฒนาการทำงาน นอกจากนี้ช่วยสนับสนุนการจัดกิจกรรมการประเมินการพัฒนาที่ทำหน้าที่ฝึกอบรม เป็นต้น

บทบาททั้ง 5 ประการที่ Roger Bennett ได้จำแนกไว้สอดคล้องกับกับความคิดเห็นของ Lippitt & Nadler (อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ กุ่มไข่น้ำ 2532, 13) ว่าบทบาทของวิทยากรมิใช่เฉพาะบทบาทเป็นผู้สอนหรือถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมแต่เพียงอย่างเดียว จะต้องแสดงบทบาทอย่างอื่นอีกหลายบทบาทรวมทั้งบทบาทผู้บริหารการฝึกอบรม และบทบาทผู้ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาขององค์การด้วย

นอกจากการจำแนกบทบาทตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับวิทยาการและตามลักษณะงานในหน้าที่ของวิทยาการแล้ว สมชาติ กิจจรยง (ม.ป.ป., 2) ได้จำแนกบทบาทของวิทยาการที่แตกต่างออกไปจากบทบาทข้างต้นอีก 3 ประการ คือ

1. บทบาทก่อนให้การฝึกอบรม คือ ก่อนที่จะมาให้การฝึกอบรมทุกครั้งวิทยาการควรจะทำอย่างไร ซึ่งโดยทั่วไปแล้วก็ได้แก่ การศึกษาทำความเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คุณลักษณะของกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม เนื้อหาหลักสูตรเอกสารประกอบการบรรยาย วัสดุอุปกรณ์เครื่องช่วยในการฝึกอบรม

2. บทบาทในระหว่างการให้การฝึกอบรม เช่น รักษาเวลาในการฝึกอบรมให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็นให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมอย่างกระฉ่างแจ้ง

3. บทบาทภายหลังการให้การฝึกอบรมไปแล้ว คือการรับฟังสิ่งป้อนกลับจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้การฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป ซึ่งบางครั้งตัววิทยาการเองต้องยอมรับและเข้าใจในตัวผู้เข้ารับการอบรม เพราะเป็นไปได้ที่ผู้เข้ารับการอบรมอาจไม่พอใจหรือมีทัศนคติที่ไม่ตรงกัน ฉะนั้นวิทยาการต้องยอมรับและเข้าใจในสถานการณ์ดังกล่าวด้วยเพื่อหาทางแก้ไขต่อไป

บทบาทต่าง ๆ ของวิทยาการดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น Donaldson and E. Scannell (อ้างถึงใน ภูซงค์ เสนานูช 2534, 25) ได้มีความเห็นแตกต่างจาก วิจิตร อาวะกุล เกี่ยวกับบทบาทของวิทยาการ ในฐานะเป็นผู้สอนว่า บทบาทที่สำคัญของวิทยาการเพื่อการฝึกอบรมนั้นควรจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกเพื่อการเรียนรู้มากกว่าจะเป็นผู้สอน ซึ่งสอดคล้องกับ พล.ท. ประหยัด รอดโพธิ์ทอง (อ้างถึงใน ทวีป อภิสัทธ์ 2538, 12) ที่เห็นว่าบทบาทของวิทยาการจะต้องเป็นการแนะนำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้คิดแก้ปัญหาเอง ให้เรียนรู้ด้วยการปฏิบัติจริง

บทบาทของวิทยาการดังกล่าวมาทั้งหมดนี้ เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่ามียุทธศาสตร์การกิจเช่นเดียวกัน เพียงแต่เรียกชื่อบทบาทให้แตกต่างกัน ซึ่งอาจสรุปได้ว่าบทบาทของวิทยาการเป็นบทบาทที่มีผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมคาดหวังไว้ ไม่ว่าจะเป็นการคาดหวังก่อน ระหว่าง หรือหลังการอบรม ว่าวิทยาการที่มาฝึกอบรมจะเป็นผู้ที่มีคุณภาพ และวิทยาการสามารถแสดงบทบาทได้อย่างน้อย 4 บทบาท คือ 1. บทบาทผู้สอน หรือผู้อำนวยความสะดวกเพื่อการเรียนรู้ 2. บทบาทผู้บริหารการฝึกอบรม 3. บทบาทผู้ชำนาญการเรียนรู้ และ 4. บทบาทที่ปรึกษา

หน้าที่ของวิทยาการ

หน้าที่ของวิทยาการ หมายถึงงานหรือกิจกรรมที่วิทยาการจะต้องปฏิบัติตามบทบาทต่าง ๆ เพื่อให้งานด้านการฝึกอบรมบรรลุเป้าหมาย (ทงงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ 2532, 17) ซึ่งนอกจากจะมีหน้าที่เป็นผู้บรรยายให้ความรู้กับผู้เข้ารับการอบรมแล้ว ยังต้องมีหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ให้การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและความคิดเห็นในการวางแผนจัดการฝึกอบรมรวมทั้งช่วยเหลือผู้เข้ารับการอบรมที่มีปัญหาให้เข้าใจวิธีการที่จะเรียนรู้วิธีการวิเคราะห์ปัญหาของตนเอง และรู้จักช่วยเหลือตนเองในการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น (กุลธนา ธนาพงศ์ธร และ ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ 2531, 443) หน้าที่อีกประการหนึ่งที่สำคัญของวิทยาการคือการเตรียม

ยุทธศาสตร์การสอน การฝึกปฏิบัติ ด้วยความตั้งใจ ด้วยเครื่องมือการสอนอุปกรณ์ครบชุดเท่าที่จะทำได้ (วิจิตร อาวะกุล 2537, 126)

หน้าที่ของวิทยากรจะต้องเริ่มตั้งแต่ก่อนการฝึกอบรม จนถึงภายหลังการฝึกอบรม ซึ่ง กริช อัมโกชน (2514, 5-8); ฐิติมา เวชพงศ์ (2539, 36); สมชาติ กิจยรรยง (ม.ป.ป., 1) มีความเห็นเช่นเดียวกัน และได้จำแนกหน้าที่ของวิทยากร ดังนี้

หน้าที่ก่อนการฝึกอบรม

1. วิเคราะห์ความต้องการ กำหนดหลักสูตร เนื้อหาวิชา นัดหมายเวลา สถานที่รับทราบข้อมูลที่เป็นต่าง ๆ ในการเผยแพร่ความรู้ของตน
2. ทบทวนความรู้และประสบการณ์ของตนเองก่อนที่จะสอน ว่ามีความเข้าใจในเรื่องที่จะถ่ายทอดมากน้อยเพียงใด
3. ศึกษารายละเอียดของโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับ หลักการ เหตุผล วัตถุประสงค์ เพื่อจัดเรื่องที่จะถ่ายทอดให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม
4. ศึกษารายละเอียดของหัวข้อวิชาว่าสัมพันธ์กับเรื่องอื่น ๆ อย่างไร เพื่อให้รายวิชามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน
5. เตรียมเรื่องที่จะบรรยายให้ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วน
6. เตรียมเอกสารและอุปกรณ์ประกอบการสอน
7. ศึกษากลุ่มผู้เข้ารับการอบรม เพื่อประโยชน์ในการกำหนดเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับความต้องการ ตลอดจนการวางตัวให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้ารับการอบรม
8. เสาะแสวงหาความรู้เพิ่มเติม โดยหาความรู้ที่ทันสมัยเป็นประโยชน์ต่อความต้องการของผู้ฟังหรือผู้เข้ารับการอบรม

หน้าที่ระหว่างการฝึกอบรม

1. สร้างความสัมพันธ์กับผู้เข้ารับการอบรม
2. นำให้เกิดการเรียนรู้ในห้องบรรยายโดยกระตุ้นเร้าใจให้เกิดความสนใจ โดยการจูงใจผู้เข้ารับการอบรม
3. กำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนากลุ่ม ให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นกัน
4. เลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับโครงการ
5. อธิบายหลักการและความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในองค์การ
6. เสนอเกณฑ์การปฏิบัติงานแก่กลุ่มผู้เรียน
7. ปรับระดับความยากของงานตามลำดับขั้นของการฝึกอบรม และปรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
8. ควบคุมดูแล การใช้เครื่องมือและวัสดุในการฝึกอบรม
9. ให้ความรู้แก่ผู้ฟัง โดยเลือกเนื้อหาสาระที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับลักษณะของผู้ฟัง

หน้าที่ภายหลังการฝึกอบรม

1. ประเมินผลการปฏิบัติงานแก่กลุ่มผู้เรียน เพื่อให้ทราบว่าได้เกิดผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่
 2. ติดตามผลว่าได้นำความรู้ที่วิทยากรถ่ายทอดไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
- หน้าที่ของวิทยากรกล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าวิทยากรอาจจะมีชื่อทำหน้าที่เฉพาะการสอนการบรรยายเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีหน้าที่ที่จะต้องเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำต่าง ๆ เกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตร หรือแม้กระทั่งมีหน้าที่เป็นผู้จัดและบริหารโครงการฝึกอบรมเลยทีเดียว

คุณลักษณะที่แสดงถึงการเป็นวิทยากรที่มีคุณภาพ

คำว่า “คุณภาพ” ตามความหมายดั้งเดิมในพจนานุกรม หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะความดี ประจำตัวบุคคลหรือสิ่งของ เช่น รูปร่าง ขนาด และตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งจำเป็นและพอเพียงในการให้ความหมายของสิ่งของหรือบุคคลนั้น (ราชบัณฑิตยสถาน 2530, 116) เมื่อก้าวถึงคุณภาพของคน จึงหมายถึงลักษณะที่ดีต่าง ๆ ประจำตัวบุคคล เช่น รูปร่างหน้าตา ขนาด หรือตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น หากไม่อธิบายความหมายนี้ให้ชัดเจนอาจจะเข้าใจว่าคุณภาพของบุคคลจะเน้นถึงเฉพาะสิ่งที่มองเห็นได้เท่านั้น ความจริงแล้วคุณภาพของบุคคลจะรวมถึงลักษณะที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (ทงศักดิ์ คุ่มไชนะ 2532, 21) ซึ่ง สุรศักดิ์ นานานุกูล (2530, 18) ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า คุณภาพนั้นต้องประกอบไปด้วยความเป็นเลิศ ทั้งในด้านรูปธรรมและนามธรรม สามารถวัดได้ทั้งด้านปริมาณและด้านที่ไม่ใช่ปริมาณ ตามความเห็นนี้จึงอธิบายเพิ่มเติมได้ว่า คุณภาพของคนจะประกอบไปด้วยลักษณะที่มองเห็นได้เรียกว่ารูปธรรม เช่น รูปร่างหน้าตา กริยา มารยาท ท่าทาง เป็นต้น และสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้โดยตรง เรียกว่า นามธรรม เช่น ความรู้ ความคิด เป็นต้น

ปรีชา เศรษฐีธร (2524, 58-62) เสนอความเห็นว่าคุณภาพน่าจะประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ คุณธรรม กับความรู้ คนที่มีคุณภาพคือคนที่มีความรู้บวกกับคุณธรรมในสัดส่วนที่พอเหมาะ หรืออาจจะมีคุณธรรมมากกว่าความรู้ก็ได้ แต่ถ้ามีความรู้มากและขาดคุณธรรมแล้วจะเป็นอันตรายมาก ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2527, 384-386) ที่ว่า คนที่มีคุณภาพก็คือคนที่มีความรู้และความสามารถ สามารถใช้ความรู้ และความสามารถตามวิชาชีพของตนปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ คุณภาพของคนจำแนกได้เป็นคุณภาพเชิงรูปธรรม และคุณภาพเชิงนามธรรม คนที่มีคุณภาพเชิงรูปธรรมคือคนที่สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ลุล่วงไปตามที่ทางราชการ หรือหน่วยงานมอบหมาย และทำได้เสร็จตามเวลา คนประเภทนี้จะทำงานตามเวลา หยุดพักตามเวลา ไม่ทำงานนอกเหนือไปจากที่ได้รับมอบหมาย ส่วนคนที่มีคุณภาพเชิงนามธรรมนั้น นอกจากจะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามกำหนดแล้ว ยังเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ พยายามหาช่องทางหรือกลวิธีในการทำงานตามหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพอย่างไม่หยุดยั้ง แม้ว่าในบางครั้งจะเป็นเวลาหยุดพักตามปกติก็ตาม คนที่จะเรียกได้ว่าเป็นผู้มีคุณภาพสมบูรณ์ คือคนที่มีทั้งคุณภาพเชิงรูปธรรม และคุณภาพเชิงนามธรรม ซึ่งคนประเภทนี้จะมีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ และมีความสำนึกในหน้าที่ มีความปรารถนาที่จะให้งานในหน้าที่มีประสิทธิภาพตามที่ตั้งใจไว้ ซึ่งเป็นลักษณะของคนอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน

ตามที่กล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คนที่มีคุณภาพย่อมประกอบด้วยคุณลักษณะในด้านการเรียนรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะ คุณธรรมและจรรยาบรรณ รวมทั้งอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น วิทยาการที่มีคุณภาพจึงน่าจะหมายถึงผู้มีคุณลักษณะต่าง ๆ อย่างน้อยที่มีคุณภาพจึงน่าจะหมายถึงผู้ที่มีคุณลักษณะต่าง ๆ อย่างน้อยใน 5 ประการที่กล่าวนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวความคิดนี้ เป็นขอบเขตเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับรายละเอียดของคุณลักษณะที่แสดงถึงวิทยาการที่มีคุณภาพ ดังจะกล่าวต่อไป

1. คุณลักษณะในด้านความรู้ บทบาทหน้าที่สำคัญของวิทยาการ คือ การถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรมควบคู่ไปกับบทบาทหน้าที่ด้านอื่น การที่จะทำหน้าที่ด้านนี้ได้ดีจะต้องเป็นผู้มีคุณภาพในด้านความรู้ด้วย ไพร์ตัน เดเชรินทร์ (2525, 132) ให้ความเห็นว่า ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นวิทยาการได้ดีต้องมีคุณสมบัติหลายด้าน แต่คุณสมบัติที่ต้องคำนึงถึงก่อนอื่นคือคุณสมบัติในด้านความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ ทองฟู ศิริวงศ์ (2536, 69) ที่เห็นว่า การฝึกอบรมจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้น วิทยาการจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ฉะนั้น ความรู้จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับวิทยาการ

ขอบข่ายความรู้ที่จำเป็นต่อวิทยากรนั้น วิทยาการจำเป็นต้องรู้ในรายละเอียดในหัวข้อที่ได้รับผิดชอบทั้งหลักการ ทฤษฎีต่าง ๆ ในเรื่องที่จะสอน และสามารถดัดแปลงวิธีการฝึกอบรมให้ตรงกับวัตถุประสงค์ เช่น ถ้าเน้นความรู้ในรายละเอียดของวิชานั้น ๆ ก็ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์มาก แต่ถ้าเน้นด้านความสามารถหรือความชำนาญให้เน้นเรื่องการทำงานอยู่เป็นประจำ (จิตติมา เวชพงศ์ 2539, 35) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ วิจิตร อาวะกุล (2537, 120, 127) ที่ให้ความเห็นว่าวิทยาการต้องรู้แจ้งเห็นจริงในวิชาที่ตนสอน มีประสบการณ์มากพอ ไม่สอนเฉพาะแต่เพียงทฤษฎี จะต้องเคยนำไปใช้ปฏิบัติ และเกิดประโยชน์ได้ เพราะผู้เข้ารับการอบรมมีประสบการณ์ และต้องนำเอาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในชีวิตของการปฏิบัติงาน

นอกจากวิชาที่ตนเองสอนแล้ว (ทองฟู ศิริวงศ์ 2536, 66; วิจิตร อาวะกุล 2537, 120, 127; จิตติมา เวชพงศ์ 2539, 35; สมชาติ กิจยรรยง 2539, 16; ชาญชัย สุขบริบูรณ์ 2541, 3-4) ยังมีความเห็นตรงกันว่าวิทยาการต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการเรียนรู้ เรื่องบทบาทของวิทยาการ เรื่องเทคนิคในการฝึกอบรม เรื่องเกี่ยวกับคุณธรรมในจิตใจ เรื่องกลุ่มสัมพันธ์ รวมทั้งเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลอีกด้วย

กล่าวโดยสรุป วิทยาการที่มีคุณภาพควรมีความรู้ในวิชาการที่รับผิดชอบ หรือ วิชาที่เกี่ยวข้องกับงานของตน หลักและทฤษฎีการเรียนรู้ ความแตกต่างระหว่างบุคคล กลุ่มสัมพันธ์ เทคนิคและวิธีการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของวิทยาการ เหตุการณ์ปัจจุบันเรื่องเกี่ยวกับคุณธรรม และยังคงต้องมีประสบการณ์ในวิชาที่ตนสอนเพื่อสามารถตอบคำถามของผู้เข้ารับการอบรมได้

2. คุณลักษณะในด้านความสามารถ ความสามารถของวิทยาการ เป็นผลจากการนำความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน วิทยาการที่มีคุณภาพต้องมีความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันหน้าที่การงาน ซึ่งวิทยาการที่ดีจะต้องมีความสามารถในการเป็นผู้นำในการอบรม (วิจิตร อาวะกุล 2537, 127) สามารถนำประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการสอน สามารถสาธิตอธิบาย บรรยาย สามารถใช้สื่อการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ (เป็รื่อง กุมุท 2521, 39) สามารถ

ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย สามารถฟังและเชื่อมโยงความเห็นของแต่ละบุคคล ปรับด้วยคำสำนวนกระตุ้นให้ทุกคนแสดงความคิดเห็น และการตะล่อมให้ผู้เข้ารับอบรมมีความคิดเห็นที่ตรงประเด็น สามารถนำอภิปรายให้บรรลุถึงข้อยุติที่มีหลักเกณฑ์เป็นที่ยอมรับ (จอร์จ คัดท์ หาญณรงค์ 2528, 49-54) สามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ ในการถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (ทองฟู ศิริวงศ์ 2536, 66) สามารถจดจำเนื้อหาได้ นอกจากนี้วิทยากรต้องสามารถเรียบเรียงคำพูดเป็นภาษาพูดได้อย่างเหมาะสม (จิตติมา เวชพงศ์, 2539, 36) ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาติ กิจยรรยง (ม.ป.ป., 6) เห็นว่าส่วนสำคัญที่สุดในการฝึกอบรม วิทยากรจะต้องมีความสามารถจนถึงขั้นมีความชำนาญในการบรรยาย รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตร ยิ่งไปกว่านั้น จูรีระ ประवालพฤษย์ (2538, 56) มีความเห็นเพิ่มเติมโดยแบ่งเป็นข้อว่าสมรรถภาพหรือความสามารถที่จำเป็นสำหรับวิทยากรมีดังนี้

1. สามารถที่จะเร้าให้ผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการอบรมเกิดความสนใจ และตอบสนองความสนใจของผู้เรียนได้

2. มีศักยภาพในการสื่อความหมายหรือสื่อสาร การให้ข้อมูล และความคิดอย่างมีความหมายชัดเจน
3. สามารถเชื่อมโยงสิ่งที่ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมไปสู่การปฏิบัติจริงได้ ด้วยการให้ตัวอย่างที่เป็นจริง
4. มีความคิดที่แจ่มชัด สามารถใช้การวิเคราะห์และทักษะกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล
5. มีความสามารถในการที่จะทำงานอย่างมียุทธวิธีที่ดี
6. สามารถที่จะควบคุมกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมได้
7. สามารถเป็นผู้นำได้
8. สามารถที่จะจัดการสถานการณ์การฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม

คุณลักษณะในด้านความสามารถอีกประการหนึ่ง ที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่การถ่ายทอดความรู้คือความสามารถในการสร้างบรรยากาศอันดีให้เกิดแก่การฝึกอบรม ซึ่ง สินี เจริญพจน์ (2527, 16-19) ได้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าฟังว่า ไม่ว่าวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะมีวิธีการที่นำเสนอในการถ่ายทอดความรู้ที่เหมาะสม หรือแม้จะมีอุปกรณ์ที่พิเศษประกอบการสอนช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจและจดจำได้นาน สิ่งดังกล่าวเกือบจะไร้ประโยชน์ หากวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองกับผู้เข้ารับการอบรม

การสร้างบรรยากาศอันดีดังกล่าว วิจิตร อาวะกุล (2537, 124-127) ได้จำแนกบรรยากาศที่วิทยากรฝึกอบรมจะต้องสร้างขึ้นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ในการฝึกอบรม จำนวน 7 บรรยากาศ ดังนี้

1. บรรยากาศที่มีความอบอุ่น ได้แก่ การเริ่มเปิดฉากการพูด ลีลา ท่าทาง น้ำเสียง ที่เป็นกันเองต่อผู้เข้ารับการอบรม จะสร้างความรู้สึกที่ดีทางจิตใจ ทักษะที่ดีต่อกัน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการเรียน ผู้เข้าอบรมตระหนักว่าวิทยากรมีความเข้าใจในตัวเขา แสดงความเป็นมิตรยอมรับ ตลอดจนความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมอบอุ่นอยากเข้าไปสอบถาม สนทนากับวิทยากรอย่างเปิดเผยเป็นกันเอง สิ่งนี้จะส่งผลมายังการเรียนรู้ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม สามารถตัดความกังวล แสดง

การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมรักที่จะแสวงหาความรู้ รักการฝึกอบรม หน่วยงาน สถาบัน

2. บรรยากาศของการยอมรับนับถือ การที่วิทยากรให้การยอมรับนับถือในเรื่องวิวุฒิ ประสบการณ์ ความตั้งใจของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ มีคุณค่าสามารถรับความสำเร็จได้ ความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นเสมอกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีปมด้อย ขาดความมั่นใจในตนเอง วิทยากรจึงควรสร้างบรรยากาศและถ่ายทอดความรู้สึกของการยอมรับนับถือนี้ไปยังผู้เข้ารับการอบรม

3. บรรยากาศที่มีอิสระ คือ บรรยากาศที่จะให้ผู้เข้ารับการอบรมมีอิสระในการที่จะเลือกตัดสินใจ เลือกเชื่อ เลือกสนใจ เลือกกิจกรรมที่มีความหมายและคุณค่าแก่ตนเอง รวมทั้งการให้โอกาสในการที่จะทำผิดพลาดด้วย บรรยากาศเช่นนี้จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดความมั่นใจในตนเองในการเรียน ในการศึกษา ค้นคว้า เป็นการลดความตึงเครียดได้มากกว่าชั้นที่มีแต่ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับมากเกินไป

4. บรรยากาศท้าทาย คือ การจูงใจ การกระตุ้น การให้กำลังใจ สนับสนุนจะทำให้เกิดบรรยากาศท้าทายให้ผู้เข้ารับการอบรมตัดสินใจทำ กล้าเสี่ยง ทั้งนี้เพื่อให้เขาประสบความสำเร็จ พุดให้เขารู้สึกว่า ผู้บรรยายมีความเชื่อในความสามารถของเขาที่จะทำงานนั้นแม้ว่าจะเป็งานค่อนข้างยาก ให้เขาเกิดกำลังใจผู้ เกิดความกล้าที่จะทำในสิ่งนั้น ๆ

5. บรรยากาศแห่งความสำเร็จ คือ ผู้บรรยายที่ฉลาดจะเลือกพูดถึงแต่เรื่องที่จะทำให้ผู้เข้ารับการ อบรมประสบความสำเร็จมากกว่าจะพูดถึงแต่ความล้มเหลว ทำให้คนเรามีแต่ความหวัง เพราะคนเราอยู่ได้ ด้วยความหวังและความสำเร็จของกิจกรรมที่ทำ คนเราจะเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น มีความสามารถมากขึ้น นั้นมาจากความสำเร็จ มิใช่มาจากความล้มเหลว การไม่แสดงความชื่นชมต่อผลงานเท่าที่ควร การใช้แต่ คำพูดว่า “ส่วนมากยังไม่ดี” น้อยคนจะทำได้ ทำสำเร็จ” เป็นการสร้างบรรยากาศของความท้อถอยและหดหู่

6. บรรยากาศของการชี้แนะ การเรียนการสอนที่ไม่มีการบอกถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หลักการ ทฤษฎี ที่เป็นแนวทางเป็นกรอบให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เดินไปสู่ความสำเร็จ หรือการเรียนรู้ จะเหมือน เรือไม่มีหางเสือ ผู้บรรยายจะต้องให้แนวทางชี้แนะให้เขาเดินไปสู่การเรียนรู้อย่างมีเป้าหมายที่มีความอิสระ พอสมควรแต่ไม่ใช่อิสระจนไม่เห็นเป้าหมาย ทำอย่างไรก็ได้ คงจะไม่เป็นการเรียนการสอนที่ดีได้ จะต้อง ให้ทุกคนไปในแนวทางที่ถูกต้อง และไปด้วยกัน

7. บรรยากาศของการควบคุม บรรยากาศนี้ไม่ใช่เป็นบรรยากาศที่ขัดต่อบรรยากาศอิสระ แต่ วิทยากรต้องควบคุมให้เกิดระเบียบวินัย ผู้เรียนจะเรียนได้น้อยถ้าปล่อยให้อิสระจนเกินขอบเขต ไม่มีการ ควบคุม ผู้เรียนที่มีการควบคุมจะเรียนได้ดีกว่าการเรียนที่ปล่อย ผู้บรรยายต้องชี้แจงทำความเข้าใจอย่างสุภาพ นิมนวลว่า ทำไมจึงต้องทำสิ่งนี้แต่ไม่ทำสิ่งนั้น ทำไมจึงต้องห้าม ทำไมจึงต้องลงโทษ และไม่ให้ใครมีสิทธิพิเศษ บรรยากาศของการควบคุมนี้จะทำได้โดยการพุดให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงความจำเป็นที่จะต้องทำ และ ทุกคนมีความสำคัญและได้รับการปฏิบัติตาม กติกา ข้อตกลง ระเบียบ เสมอหน้ากัน ทุกคนจะให้ความ สนใจและระมัดระวังอยู่ภายใต้การควบคุมนี้

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่าวิทยากรที่มีคุณภาพจะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอด ความรู้ การกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมแสดงความคิดเห็น เรียงคำพุดเป็นภาษาพุดได้อย่างเหมาะสมและ

จงใจ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี มีความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการใช้เทคนิคและวิธีการฝึก
อบรม สามารถเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน
สามารถใช้สื่อเพื่อการฝึกอบรม รวมทั้งสามารถสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองเพื่อการเรียนรู้ได้

3. คุณลักษณะในด้านบุคลิกลักษณะ บุคลิกลักษณะ หมายถึง กริยาท่าทางและพฤติกรรมของ
บุคคลที่แสดงออกทั้งด้าน กาย วาจา ใจ (ทองศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ 2532, 26) ซึ่งบุคลิกลักษณะ เป็นลักษณะ
เฉพาะบางประการซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนไม่เหมือนกัน ดังนั้นบุคลิกภาพที่ดีของแต่ละบุคคลจึงไม่จำเป็น
ต้องเหมือนกัน ในโลกแห่งความเป็นจริงไม่มีผู้ใดมีบุคลิกภาพดีพร้อมสมบูรณ์จนไม่ต้องปรับปรุง (สมชาติ
กิจยรรยง ม.ป.ป., 3) ฉะนั้นวิทยากรที่มีคุณภาพจะต้องมีคุณลักษณะในด้านนี้อย่างสมบูรณ์ จึงจะสามารถ
สร้างความเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของผู้เข้ารับการอบรม

บุคลิกลักษณะที่ดีของวิทยากรนั้น วิทยากรจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (สมชาติ กิจยรรยง
2539, 16) เป็นคนมีจิตใจ อารมณ์ดี เยือกเย็น สุขภาพไม่หยابคาย ไม่เป็นคนเจ้าอารมณ์ ฉุนเฉียว
เกรี้ยวกราด หงุดหงิด โมโหง่าย เมื่อมีการสอบถาม หรือต้องการรายละเอียด นอกจากนี้ต้องมีความเชื่อมั่น
ต่อตนเองในการสอน การฝึกอบรม พัฒนาการเองอยู่เสมอ (วิจิตร อวระกุล 2537, 121) วิทยากรจะต้อง
วางตัวให้เหมาะสม โดยเฉพาะขณะปฏิบัติหน้าที่การสอน ไม่ควรหยอกล้อกับผู้เรียนมากเกินไป มีระเบียบ
วินัยและตรงต่อเวลา มีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งบุคลิกภาพของผู้สอนมีส่วนช่วยให้การควบคุมชั้นเรียนได้เป็นอย่างดี
เช่น สุขภาพดี แต่งกายเรียบร้อย การพูดชัดเจน ใช้ภาษาถูกต้อง เข้าใจง่าย นอกจากนี้ยังต้องนอบน้อม
ถ่อมตน ไม่โอ้อวด รู้จักกาลเทศะ (ชาญชัย สุขบริบูรณ์ 2541, 4) วิทยากรต้องเคารพฟังความคิดเห็นของ
ผู้อื่น ใจกว้าง และเป็นคนให้เกียรติผู้อื่น (พัฒน์ สุจ้านงค์ 2523, 1-2; ทองฟู ศิริวงศ์ 2536, 66) ซึ่งสอดคล้อง
กับความเห็นของ สมชาติ กิจยรรยง (ม.ป.ป.: 3-11) ที่เห็นว่า วิทยากรจะมีบุคลิกภาพที่ดีและเป็นที่เชื่อถือ
นั้น ย่อมต้องเป็นที่ยอมรับของผู้เข้ารับการอบรม ตลอดจนบุคคลในสังคมด้วย ทั้งนี้ต้องอาศัยการวางตัว
เป็นสิ่งสำคัญ การวางตัวนี้มีได้หมายถึงการวางมาดจนเกินไป แต่เป็นการคุมความประพฤติและพฤติกรรมของ
ตนเองให้อยู่ในขอบธรรมเนียมประเพณีและศีลธรรมอันดีงาม ซึ่งได้จำแนกบุคลิกภาพภายนอกที่จำเป็น
สำหรับวิทยากร ไว้ดังนี้

1. เสียง จังหวะ และลีลาการพูด เสียงของวิทยากรที่ด้นั้นฟังแล้วสามารถเปรียบเทียบได้เสมือนเป็นการพูด
จะต้องมีความชัดเจนในน้ำเสียงเกี่ยวกับการเน้นเสียงหนักเบาตามธรรมชาติ การย้ำเสียงได้ตรงถ้อยคำวลี
ที่ว่ามีความสำคัญหรือสร้างอารมณ์ให้คล้อยตามวิทยากรที่ดีต้องพยายามไม่ให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความ
เหนื่อยเวลาฟัง อันเนื่องจากการพูดเร็ว ห้วน ยืดขาด ตะกุกตะกัก วิทยากรควรพูดในท่วงทำนองการพูด
ที่ปานกลาง แต่บางครั้งอาจมีท่วงทำนองเร็วขึ้นบ้างตามจังหวะเนื้อหา นอกจากนี้ยังต้องมีการเว้นวรรคใน
การพูด รวมทั้งความชัดเจนชัดคำในการพูด ตลอดจนการพูดชัดถูกต้องตามอักขรวิธี

2. ภาษาที่ใช้ วิทยากรควรพิจารณาฝึกฝนหาคำพูดที่ถูกต้องตามกาลเทศะ ตลอดจนใช้ภาษา
ที่เหมาะสมกับคนฟัง โดยจะต้องทราบถึงลักษณะของภาษาที่ใช้ความเหมาะสมของภาษาว่าเหมาะกับ
ผู้เข้ารับการอบรมหรือไม่ ไม่ควรพูดภาษาที่คลุมเครือ เลือกใช้ภาษาหรือคำที่ไม่ซ้ำซากน่าเบื่อ เป็นต้น

3. อากัปกริยาท่าทาง บุคลิกภาพของวิทยากรที่ดีจะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความศรัทธา เลื่อมใสในตัววิทยากรไปเกือบครึ่งหนึ่ง เช่น ลักษณะการยืน การทรงตัว ไม่ควรยืนหลังค่อมไหล่ตก เป็นต้น วิทยากรต้องมีการเคลื่อนไหวร่างกายและมีขอบเขต ไม่นั่งพูดอยู่เฉย ๆ เป็นเวลานาน ๆ นอกจากนี้ควรใช้ ท่าทางประกอบในการบรรยายเพื่อดึงดูดความสนใจ โดยอาจจะใช้มือประกอบการพูด บุคลิกภาพอีกอย่างหนึ่งที่วิทยากรต้องมีขณะสอนคือการใช้สายตา ขณะพูดควรมองที่ผู้เข้ารับการอบรม โดยประสานตาไปยังผู้ฟังทุกคนเป็นจุด ๆ ค่อย ๆ กวาดสายตาไปให้ทั่วช้า ๆ เป็นต้น และส่วนที่สำคัญอีกส่วนคือการแสดงออกของสีหน้า ควรจะยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรกับผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ Bass & Vaughan (1966, 136) ที่ว่าวิทยากรจะต้องแสดงความเป็นมิตรไมตรีในตัวในสถานการณ์ต่าง ๆ มีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกลุ่ม มีความคล่องตัว แต่สิ่งหนึ่งที่ไพร์ตัน เดชะรินทร์ (2525, 132) ตั้งข้อสังเกตให้วิทยากรพึงระวังคือวิทยากรจะต้องหน้าไม่บึ้งหรือวางท่าทางเป็นผู้มีอำนาจสูงส่งและต้องไม่ได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการอบรมเสียไป

จากความเห็นข้างต้นอาจสรุปได้ว่า วิทยากรที่มีคุณภาพควรมีบุคลิกลักษณะที่ดีทั้งในด้าน การพูด น้ำเสียง การวางตัว เป็นแบบอย่างที่ดี ใจกว้าง มีมนุษยสัมพันธ์ มีอารมณ์คงที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา มีความคล่องตัว มีความสุภาพอ่อนน้อม การแต่งกายเหมาะสม มีอารมณ์ขัน มีความเป็นกันเองและเป็นมิตรกับคนทั่วไป

4. คุณลักษณะในด้านคุณธรรมและจรรยาบรรณ คุณธรรม หมายถึง คุณสมบัติที่เป็นความดี ความถูกต้องซึ่งมีอยู่ภายในจิตใจของบุคคล (ยนต์ ชุ่มจิต 2531, 139) และเป็นการกระทำหรือการแสดงออก ในรูปของพฤติกรรม (สุรางค์ โคว์ตระกูล 2537, 248) ซึ่งความประพฤติหรือการกระทำดังกล่าวต้องเป็น การทำพฤติกรรมที่ดีงาม อันเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม (สมพร เทพสิทธิ์ 2533, 17) ส่วน “จรรยาบรรณ” คือประมวลกฎเกณฑ์ความประพฤติหรือประมวลมารยาทของผู้ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ ผู้ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ ย่อมมีจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ เพราะผู้ประกอบวิชาชีพต้องทำงาน ตามหลักการ โดยใช้หลักวิชาสาขา นั้น ๆ และมุ่งบริการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของวิชาชีพนั้น ๆ มากกว่า การหาเงิน (วีระยุทธ บุญยะไวโรจน์ 2542, 9-10) ฉะนั้นคุณธรรมหรือจรรยาบรรณสำหรับวิทยากร จึงหมายถึง คุณสมบัติที่เป็นความดี ความถูกต้อง ความมีมารยาทของวิชาชีพ ซึ่งมีอยู่ภายในจิตใจของ วิทยากรและเป็นแรงผลักดันให้วิทยากรกระทำหน้าที่หรือวิชาชีพของตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสมซึ่ง ไพร์ตัน เดชะรินทร์ (2525, 132) ก็ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ไว้เช่นเดียวกันว่าหากวิทยากรหรือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ประพฤติไม่ดี แม้ว่าจะมีความรู้มากมายการเป็นวิทยากรที่ดีจะต้องตกไป

วิทยากรที่มีคุณธรรมจะต้องมีความประพฤติและรักษารจรรยาบรรณของการเป็นครูไว้อย่างเคร่งครัด การวางตัว การประพฤติปฏิบัติต้องเป็นแบบอย่างที่น่าเคารพนับถือ นอกจากนี้ยังต้องมีความซื่อสัตย์ต่อ ผู้เข้ารับการอบรม โดยการสอนเนื้อหาที่ถูกต้อง ไม่เอนเอียง ไม่ให้ร้าย กล่าวร้าย ขาดความถูกต้องและยุติธรรม รวมทั้งมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่นในการเรียนรู้ และมีลักษณะที่บุคคลอื่นอยากจะขอความช่วยเหลือ อุปนิสัยรักการเรียน การสอน (วิจิตร อาวะกุล 2537, 122-123) นอกจากนี้ยังต้องใจเย็น หนักแน่น อดทน อดกลั้น และพร้อมเสมอที่จะทำงานแบบ “ปิดทองหลังพระ” และยิ้มเสมอ (สมชาติ กิจยรรยง ม.ป.ป.,