

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลของผู้วิจัย พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการของพนักงาน ซึ่งสามารถนำมาสนับสนุนแนวคิดในการศึกษาวิจัย ประกอบไปด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์
4. แนวคิด และทฤษฎีของหลักการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ สร้างทักษะ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาแก้ไข ปรับปรุง ให้ทันกับสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าต่อตนเองและองค์กร

การฝึกอบรมจะต้องทำให้ทั่วถึงทุกระดับทั้งแนวตั้งและแนวนอน เพื่อรับการเปลี่ยนแปลง วิวัฒนาการของชีวิต ทั้งในปัจจุบันและอนาคต มิใช่ฝึกอบรมแต่ระดับสูงละเลยระดับต่ำ ระดับกลาง ต้องให้ทั่วถึงทุกคน

ยงยุทธ เกษสาคร (2544, หน้า 2) กล่าวว่า เป้าหมายของการฝึกอบรมนอกจากจะเน้นการเติบโตและพัฒนาของบุคคลแล้ว ยังรวมถึงการเตรียมคนรองรับสถานะการขาดแคลนกำลังคนที่ลาออก การโยกย้ายถ่ายโอน สับเปลี่ยนตำแหน่งตามเทคนิคมาร์คอฟ(Markov)ตลอดจนการเตรียมหน่วยงานในการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ การฝึกอบรมจะมีความสัมพันธ์กับระบบอื่น ๆ ขององค์กรเสมอ โดยมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์และอิทธิพลต่อกันและกัน ในการจัดฝึกอบรมถึงแม้จะมี

การวางแผนการดำเนินโครงการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี แต่หากไม่ได้รับความร่วมมือจากระบบอื่น ๆ ขององค์กร การดำเนินโครงการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี แต่หากไม่ได้รับความร่วมมือจากระบบอื่น ๆ ขององค์กร การดำเนินโครงการฝึกอบรมอาจล้มเหลวได้ เช่น ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความร่วมมือในการอนุญาตให้เข้ารับการฝึกอบรมเนื่องจากเห็นว่าไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานได้ ทำให้โครงการฝึกอบรมนั้น ๆ อาจจะต้องระงับไป การฝึกอบรมอาจถือได้ว่าเป็นระบบย่อย(sub system) ระบบหนึ่งขององค์กร เพื่อสนองต่อวัตถุประสงค์การดำเนินการขององค์กร(Hellriegel & Slocum, 1992 อ้างถึงใน ชูชัย สมितिไกร, 2540, หน้า 11-12) การฝึกอบรมจึงเป็นระบบที่องค์กรใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนากำลังคน เพื่อให้มีคุณลักษณะตามที่กำหนดไว้

จากแนวคิดดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ การฝึกอบรมนั้น ๆ จะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ไม่เฉพาะการดำเนินการการจัดฝึกอบรมได้ดีเท่านั้น แต่จะต้องเกิดจากการมีความสัมพันธ์ กับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมตรงกัน ทำให้เกิดความร่วมมือในการที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้การอบรมนั้น ๆ ก็จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ผู้ศึกษาจะขอกล่าวถึงการฝึกอบรมในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1 ความหมายของการฝึกอบรม
- 1.2 ประเภทของการฝึกอบรม
- 1.3 วิธีการฝึกอบรม
- 1.4 กระบวนการในการฝึกอบรม
- 1.5 การพัฒนาฝึกอบรม
- 1.6 บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการฝึกอบรม
- 1.7 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม

ขงยุทธ เกษสาคร (2544, หน้า 4) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการขององค์กร ในอันที่จะพัฒนาบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติ ทักษะ ความชำนาญประสบการณ์ที่เหมาะสม หรือเข้าทำงานได้เป็นอย่างดี เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และมีมาตรฐาน เป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่อง เป็นภาระที่ไม่มีสิ้นสุด เพื่อแก้ปัญหาขององค์กรในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม

เป็นกิจกรรมที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาคำสั่งการขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สมคิด บางโม (2544, หน้า 14) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ตลอดจนพัฒนาวิสัยทัศน์ (Vision) และพฤติกรรม (Behaviors) ให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกต้องตามระเบียบแบบแผนยิ่งขึ้น

ชูชัย สมितिไกร (2540, หน้า 16) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการฝึกอบรมว่า หมายถึงกระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะความชำนาญ ความรู้อันจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพโดยไม่จำกัดการศึกษา สถานที่ เพศ และโอกาส และการเรียนรู้ตลอดชีวิต การฝึกอบรมจะช่วยลดปัญหาของการทำงานและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่องค์กรที่จัดขึ้นอย่างมีระเบียบแบบแผนและกระทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนา ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ มีประสบการณ์ที่เหมาะสมสอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ลดการสูญเสียจากการทำงานที่ผิดพลาดและนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าและองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์

ประเภทการฝึกอบรม

ชูชัย สมितिไกร (2540, หน้า 19-21) ได้แบ่งประเภทการฝึกอบรม โดยยึดหลักต่างๆ ดังนี้

ก. แบ่งโดยยึดช่วงเวลาในการทำงานเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงาน (Pre-Service Training) เป็นการฝึกอบรมซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมบุคลากรก่อนเข้ารับหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาของการฝึกอบรมจะเน้นเรื่องที่เป็นในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดทุกด้าน รวมถึงการสร้างทักษะในการปฏิบัติงานด้วย

2. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติ แก่ผู้รับการฝึกอบรมให้สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น หรือช่วยแก้ไขปัญหาคำสั่งการในการปฏิบัติงานอันมีสาเหตุมาจากตัวผู้ปฏิบัติเอง หรือเพื่อเป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงาน

ข. แบ่งโดยยึดลักษณะวิธีการฝึกอบรมเป็นหลัก

1. การฝึกปฏิบัติงานปกติในที่ทำการ (On the Job Training หรือ Desk Training) เป็นการฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานจริง ๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้อง โดยจำกัดเฉพาะงานที่จะต้องทำจริงเท่านั้น โดยให้ผู้เข้าอบรมทำงานนั้น ๆ ตามปกติแล้วมีผู้คอยกำกับดูแลให้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง ผู้คอยกำกับอาจเป็นหัวหน้างานหรือครูฝึกก็ได้ ซึ่งจะทำหน้าที่อธิบายหรือสาธิตเพิ่มเติมจากการเรียนรู้

2. การฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off the Job Training) เป็นการฝึกอบรมแบบห้องเรียน (Classroom Training) คือ การเน้นถึงการจัดให้ผู้เข้าอบรมได้ทีละมาก ๆ ตั้ง 10-100 คน จะใช้สถานที่ห้องประชุมเป็นหลัก เป็นการลดค่าใช้จ่ายหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นหากใช้การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานได้ทันที ในกรณีเป็นงานที่เสี่ยงต่อความเสียหายหรือเสี่ยงอันตราย การฝึกอบรมมักใช้เทคนิคการบรรยาย การอภิปรายเป็นหลัก และอาจมีการใช้โสตทัศนูปกรณ์ การสาธิต เทคนิคแบบกลุ่ม

3. การฝึกอบรมแบบผสม คือ หลักสูตรการฝึกอบรมที่มีทั้งการฝึกอบรมขณะทำงาน และการฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงานประกอบกัน

ก. แบ่งตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. การฝึกอบรมเป็นรายคน เป็นการฝึกอบรมเฉพาะราย ตามความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคคลรายนั้น โดยอาจเป็นการอบรมปฐมนิเทศเป็นรายตัว การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน การจัดฝึกอบรมด้วยตนเองทางไปรษณีย์ หรืออาจใช้เทคนิคทางการบริหารอื่น ๆ เช่น การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ เป็นต้น

2. การฝึกอบรมเป็นคณะ เป็นการฝึกอบรมให้กับบุคลากรซึ่งมีลักษณะความจำเป็นในการฝึกอบรมเหมือนกันทีละจำนวนมาก ๆ หรือที่เรียกว่า Class Room Training นั่นเอง

ง. แบ่งตามลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม ในกรณีที่มีการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมทั้งองค์การแล้วพบว่ามีความจำเป็นจะต้องจัดฝึกอบรมหลักสูตรในเนื้อหาหลายด้านด้วยกัน โดยผู้เข้าอบรมจะเป็นบุคลากรซึ่งดำรงตำแหน่งและระดับต่างกัน อาจมีการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละด้าน และแบ่งประเภทการฝึกอบรมออกเป็นด้านต่าง ๆ ตามลักษณะของหลักสูตรฝึกอบรม เช่น การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงาน ธุรการ การฝึกอบรมด้านการบริหาร เป็นต้น

จ. แบ่งตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มบุคลากรผู้เข้าอบรม ในโครงสร้างขององค์การ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรมด้วยได้แก่

1. การฝึกอบรมสำหรับบุคลากรแต่ละระดับตามแนวนอนในโครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ความรู้ต่างๆ ไปในลักษณะที่ต้องการสร้างกรอบแนวคิดและแนวปฏิบัติอย่างกว้างๆ ซึ่งบุคลากรในระดับดังกล่าวควรจะทราบหรือสามารถปฏิบัติได้ ได้แก่ การฝึกอบรมปฐมนิเทศสำหรับบุคลากรใหม่ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และการพัฒนาบุคลากรระดับบริหาร เป็นต้น

2. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรตามแนวตั้งขององค์กร เป็นการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้หรือสร้างความสามารถเฉพาะสำหรับบุคลากรในแต่ละตำแหน่งหรือสาขางาน โดยใช้หลักสูตรซึ่งกำหนดขึ้น โดยเฉพาะตามความจำเป็นในการฝึกอบรมของตำแหน่งนั้น ๆ และมักจะเน้นถึงแนวทางการปฏิบัติงานในรายละเอียดซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปใช้ในการทำงานได้มากกว่าการฝึกอบรมแนวนอน เช่น การฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่บุคคล การฝึกอบรมเลขานุการผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ การฝึกอบรมบุคลากรเฉพาะในแต่ละหน่วยงาน เช่น การฝึกอบรมบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ ก็อาจจัดเป็นการฝึกอบรมประเภทนี้ได้ เพราะผู้จัดฝึกอบรมสามารถกำหนดหลักสูตรที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรมเฉพาะสำหรับบุคลากรในหน่วยงานนั้นได้ เช่นเดียวกัน

จ. แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งอาจแยกการฝึกอบรมออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมาแล้ว กล่าวคือ เมื่อการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรมีปัญหาเกิดขึ้น สามารถสำรวจค้นพบได้ หรือเป็นที่ปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการฝึกอบรม (เรียกว่ามีความจำเป็นในการฝึกอบรม) จึงได้มีการจัดฝึกอบรมขึ้น เช่น เมื่อพบว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถจกรายงานการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการจัดฝึกอบรมหลักสูตร เทคนิคการจกรายงานการประชุมขึ้น

2. การฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ความจำเป็นในการฝึกอบรมประเภทนี้ มักเกิดขึ้นเมื่อมีแผนหรือมีความคาดหมายว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลหรือวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และบุคลากร ที่มีอยู่เดิมในปัจจุบัน ยังไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานใหม่นั้นได้ จึงจำเป็นจะต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เช่น เมื่อมีแผนจะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่ง จึงจำเป็นต้องรีบจัดการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพเสียก่อน

3. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นในระยะยาว หมายถึง การจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทั้งองค์การ เป็นการจัดฝึกอบรมในระยะยาวมุ่งที่จะพัฒนางานและพัฒนาบุคลากรไปสู่ความเป็นเลิศขององค์การโดยรวม

วิธีการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2544, หน้า 85-93) ได้แบ่งวิธีการฝึกอบรมเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ กระทำได้ 5 วิธี คือ

1.1 การบรรยาย (lecture) วิทยากรบรรยายตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย ใช้สื่อประกอบการบรรยาย เช่น แผ่นใส สไลด์ รูปภาพ

1.2 การอภิปรายเป็นคณะ (panel discussion) เป็นการอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3-5 คน ให้ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข จะมีพิธีกรเป็นผู้ดำเนินการอภิปราย ประสานงาน เชื่อมโยง และสรุปการอภิปรายของวิทยากรแต่ละคนหรือการอภิปราย

1.3 การชุมนุมปาฐกถาหรือการประชุมทางวิชาการ(symposium) เป็นการบรรยายแบบมีวิทยากร หรือผู้เชี่ยวชาญประมาณ 2-6 คน มีพิธีกรเป็นผู้ดำเนินการอภิปรายและสรุปการบรรยาย การชุมนุมปาฐกถา มีลักษณะคล้ายการอภิปรายเป็นคณะแต่นำหัวข้อวิชาการเป็นสำคัญ

1.4 การสาธิต (demonstration) เป็นการแสดงให้เห็นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริง ซึ่งการกระทำหรือปฏิบัติจริงจะมีลักษณะคล้ายการสอนงาน การสาธิตนิยมใช้กับหัวข้อวิชาที่มีการปฏิบัติ เช่น การจับร่อง นาฏศิลป์ และการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ

1.5 การสอนงาน (coaching) เป็นการแนะนำให้ผู้จักวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยปกติจะเป็นการสอนหรืออบรมในระหว่างการปฏิบัติงาน อาจสอนเป็นรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ซึ่งผู้สอนต้องมีประสบการณ์และทักษะในเรื่องที่สอนจริง ๆ

2. การใช้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ กระทำได้ 11 วิธี คือ

2.1 การระดมสมอง(brainstorming) เป็นการประชุมกลุ่มเล็กไม่เกิน15คน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าจะถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ความคิดหรือข้อเสนอทุกอย่างจะถูกจดไว้แล้วนำไปกลั่นกรองอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้น พอเริ่มประชุมต้องมีการเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเสียก่อน

2.2 การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz session) บางครั้งเรียกว่าบุชชิ่งกรุป (Buzz group) หรือฟิลลิป 6-6 (Phillip 6-6) เป็นการแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อยจากกลุ่มใหญ่ กลุ่มย่อย

ละ 2-6 คน เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา อาจเป็นปัญหาเดียวกันหรือต่างกัน ในช่วงเวลาที่กำหนด มีวิทยากรคอยช่วยเหลือทุกกลุ่ม แต่ละกลุ่มต้องเลือกประธานและเลขานุการเพื่อดำเนินการ แล้วนำความคิดเห็นของกลุ่มเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ สำหรับการประชุมแบบฟิลลิป 6-6 เป็นการจับประชุมกลุ่มย่อยโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมแถวหน้า 3 คน ยกเก้าอี้กลับไปหาผู้นั่งแถวหลัง 3 คน รวมกันเป็น 6 คน ให้เวลาปรึกษา 6 นาที แล้วสลายกลุ่มกลับไปเดิม

2.3 กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการศึกษาเรื่องราวที่รวบรวมจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ เหมาะกับกลุ่มเล็ก ๆ การศึกษกรณีศึกษา อาจให้ศึกษาเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้

2.4 การประชุมแบบฟอรัม (forum) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ใช้กับการประชุมกลุ่มใหญ่ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม โดยการซักถาม แสดงข้อเท็จจริง ปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็นกับวิทยากร

2.5 เกมการบริหาร (management games) เป็นการแข่งขันระหว่างกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยแข่งขันเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นการให้ปฏิบัติเหมือนเหตุการณ์จริง อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับสื่อสาร การตัดสินใจ การเป็นผู้นำ

2.6 การแสดงบทบาทสมมติ (role playing) เป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่เหมือนจริง โดยกำหนดโครงเรื่องและให้ผู้แสดงคิดคำพูดไปตามท้องเรื่อง และบทบาทที่กำหนด เสร็จแล้วให้ผู้วิเคราะห์เสนอแนวทางแก้ปัญหา เหมาะกับกลุ่มที่กล้าแสดงออกและมีวุฒิภาวะเพียงพอที่จะวิเคราะห์ตรวจสอบและแก้ปัญหา

2.7 การสัมมนา (seminar) เป็นการประชุมของผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายกันแล้วพบปัญหาที่เหมือนกัน แบ่งเป็นกลุ่มย่อย ทุกคนที่ร่วมการสัมมนาต้องช่วยกันแสดงความคิดเห็น

2.8 การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (field trip) เป็นการฝึกอบรมที่ให้ผู้รับการฝึกอบรมไปศึกษายังสถานที่อื่นนอกสถานที่ฝึกอบรมเพื่อให้พบเห็นของจริง

2.9 การประชุมปฏิบัติการ (workshop) เป็นการฝึกอบรมที่ให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติจริงจะมีการบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อน การปฏิบัตินิยมให้ร่วมกันเป็นกลุ่มย่อย ๆ มากกว่ากลุ่มใหญ่หรือรายบุคคล

2.10 การฝึกการรับรู้ (sensitivity training) เป็นกิจกรรมการฝึกประสาทสัมผัสให้เข้าใจผู้อื่น โดยการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้อื่นวิธีการฝึกอบรมจะไม่ใช้การบรรยายหรือบอก

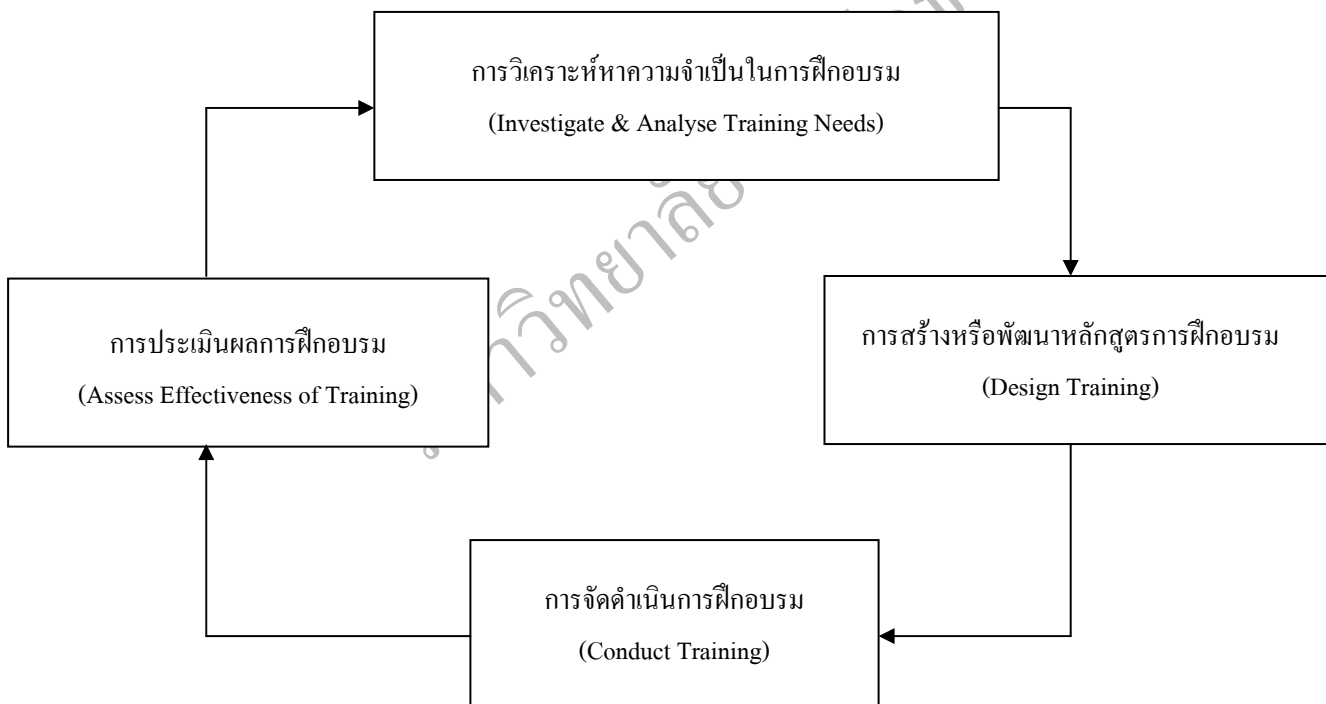
หลักเกณฑ์ แต่ให้นำพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในห้องฝึกอบรมมาเป็นตัวอย่างสด ๆ ร้อน ๆ แล้วโยงไปถึงพฤติกรรมอื่น ๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานในองค์กร

2.11 การใช้กิจกรรมนันทนาการ (recreational activity) เป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น การร้องเพลง การปรบมือเป็นจังหวะพร้อมกัน เน้นการทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม เพื่อมุ่งเปลี่ยนทัศนคติและการสร้างความสัมพันธ์และสร้างความสนุกสนานระหว่างการฝึกอบรม

กระบวนการในการฝึกอบรม

จุฑามณี ตระกูลมุกดา (2544, หน้า 51-54) ได้แบ่งกระบวนการในการฝึกอบรมไว้ 4 ขั้นตอน สามารถนำมาเสนอเป็นภาพได้ดังนี้

กระบวนการในการฝึกอบรม



ภาพที่ 2.1 รูปแสดงกระบวนการในการฝึกอบรม

ที่มา : จุฑามณี ตระกูลมุกดา, 2544, หน้า 51

1. การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Investigate & Analyse Training Needs) เป็นการสำรวจปัญหาขององค์กรแล้ววิเคราะห์ว่า การฝึกอบรมจะเป็นเครื่องมือที่เหมาะสมในการ

แก้ไขปัญหขององค์กรหรือไม่ เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นบางปัญหาไม่สามารถแก้ไขด้วยการฝึกอบรมเสมอไป แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมก็จะต้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

2. การสร้างหรือพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม (Design Training) เป็นขั้นตอนสืบเนื่องมาจากขั้นตอนการสำรวจ คือ เมื่อทำการศึกษาสาเหตุและปัญหาที่จะสามารถดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จึงนำผลการวิเคราะห์มาสร้างเป็นหลักสูตรเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาดังกล่าว ความหมายของการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึงการกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ ของหลักสูตรฝึกอบรม นับตั้งแต่วัตถุประสงค์ของการฝึก หัวข้อวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตรการฝึกอบรม เทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรมที่ใช้ รวมถึงระยะเวลาของแต่ละหัวข้อวิชาและระยะ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น โดยคาดหวังว่าผลที่เกิดขึ้นหลังจากที่ใช้หลักสูตรแล้วจะสามารถแก้ไขปัญหาได้ สภาพปัญหาจะต้องหมดไปหรือน้อยลง ขั้นตอนการสร้างหลักสูตร มีขั้นตอนดังนี้

- ระบุสภาพปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมให้ชัดเจน เพื่อเป็นเครื่องยืนยันถึงสภาพเหตุและความจำเป็นในการฝึกอบรม
- กำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่ใช้ในการแก้ปัญหา จะกำหนดว่าการฝึกอบรมครั้งนี้จะเกิดอะไร กับใคร ที่ไหน และเมื่อใด ภายใต้เงื่อนไขใด เพื่อใช้เป็นกรอบการฝึกอบรม
- กำหนดเนื้อหาของหลักสูตร ปริมาณของเนื้อหา แต่ละวิชามีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ใช้ระยะเวลาเท่าใดในแต่ละวิชา และต้องมีสัมพันธ์ต่อความเข้าใจของกลุ่มเป้าหมายด้วย
- กำหนดวัตถุประสงค์ตลอดจนประเด็นสำคัญต่าง ๆ ตามรายวิชา พร้อมทั้งกำหนดเทคนิคการฝึกอบรมต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าด้วย
- กำหนดกลุ่มเป้าหมายชัดเจน ควรระบุคุณสมบัติอื่น ๆ ให้ครบถ้วนด้วย
- ผลที่คาดว่าจะได้รับหลังการฝึกอบรม
- งบประมาณที่ต้องใช้
- การกำหนดเวลา สถานที่ ผู้รับผิดชอบการจัดฝึกอบรม

3. การจัดดำเนินการฝึกอบรม (Conduct Training) เริ่มตั้งแต่การขออนุมัติการจัดฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ได้สร้างไว้ ลงมือจัดการฝึกอบรมเพื่อก่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมกับกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการดำเนินการฝึกอบรมเสร็จสิ้น

4. การประเมินผลการฝึกอบรม (Assess Effectiveness of Training) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการฝึกอบรม สามารถกระทำได้ตั้งแต่ก่อนการฝึกอบรมระหว่างการฝึกอบรม ทันทีที่เสร็จสิ้นในการฝึกอบรมไปได้ในระยะเวลาหนึ่งก็ได้เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้นำความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ปฏิบัติงานจริง การประเมินผลแบบนี้เรียกว่า การติดตามผลการฝึกอบรม (Follow – up study) ซึ่งผลการประเมินที่ได้รับจะนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมในเรื่องเดิมว่ายังมีความจำเป็นจะต้องใช้การฝึกอบรมอยู่หรือไม่ หรือเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมในเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

การพัฒนาการฝึกอบรม

จุฑามณี ตระกูลมุกดา (2544, หน้า 75-76) การฝึกอบรมจะต้องเป็นงานที่มีการเคลื่อนไหวพัฒนา ก้าวไปข้างหน้าเพื่อให้ทันกับเหตุการณ์ปัจจุบันตลอดเวลา การอยู่กับที่เท่ากับเป็นการถอยหลัง ล้าหลัง องค์กรอื่น ๆ และจะไม่สามารถสะสมความรู้ไปพัฒนาหรือฝึกอบรมบุคลากรภายในองค์กรได้

ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการฝึกอบรม ดังนี้

1. ความคิดใหม่และสิ่งใหม่ ๆ ให้ทันสมัยในการฝึกอบรม (Innovation and Ideas) การฝึกอบรมต้องมีความคิดพัฒนาหาสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ หมายถึง การคิด การสร้าง รูปแบบแนวคิดจากผู้จัดการฝึกอบรม ผู้บริหารระดับสูง แนวนโยบาย หรือความคิดจากแต่ละคน หรือกลุ่มที่ศึกษาค้นคว้าถึงสิ่งใหม่ ๆ เพื่อความแข็งแกร่งขององค์กร การพัฒนาจากสิ่งเดิมที่มีอยู่คือ การทำความคิดที่ใหม่ ๆ ให้เกิดการปฏิบัติได้ โดยเลือกเฉพาะที่ดี ที่ดำเนินการ ได้มาทำการฝึกอบรม ค่อย ๆ พัฒนาเข้าสู่ระบบและเป้าหมายการพัฒนาองค์กรได้อย่างสมบูรณ์

2. ผู้จัดการฝึกอบรม ต้องเป็นผู้ริเริ่ม จัดทำดำเนินการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานอยู่เสมอ เพราะคุณภาพของการฝึกอบรมต้องสูงที่วิธีการและรูปแบบตามที่องค์กรได้ตั้งความหวังไว้ ถ้าผู้จัดการฝึกอบรมไม่พัฒนา ไม่ริเริ่ม ไม่กระตือรือร้น การอบรมจะตกต่ำ ผู้จัดการฝึกอบรมต้องกระตุ้นตนเองและผู้อื่นในการดำเนินการอยู่ตลอดเวลามิใช่เดินตามคำสั่ง ระเบียบ ที่ผู้อื่นคอยบอกเท่านั้น

3. ผู้บริหารองค์กร เช่น ผู้อำนวยการ หัวหน้างานในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กรเป็นผู้ที่รู้ว่างานใดต้องพัฒนา งานใดได้รับความสำเร็จ งานใดล้มเหลว ผู้บริหารต้องตั้งเป้าหมายรักษาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมให้ชัดเจน ให้ทุกคนเข้าใจกิจกรรมและความสัมพันธ์ในการปฏิบัติขององค์กร ผู้บริหารองค์กรที่ดีจะต้องทำให้เกิดระบบมาตรฐาน ให้คำแนะนำ สนับสนุนงาน

ฝึกรอบบรมบรรลุเป้าหมาย โดยให้ทุกคนประพฤติ ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ระเบียบแบบแผนไม่ปล่อยให้ฝ่ายฝึกรอบบรมดำเนินการไปตามลำพัง พร้อมทั้งและสอดคล้องประสิทธิภาพของฝ่ายฝึกรอบบรม ประเมินผลเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

4. การเป็นมืออาชีพ(Professionalism) การฝึกรอบบรมที่ดีต้องเป็นงานที่แก้ปัญหาในการทำงาน แสวงหาความเป็นเลิศในการฝึกรอบบรมด้วยการคิดค้นวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาครั้งต่อไปให้ดีขึ้น โดยไม่ใช่เพียงแค่ทำดี(Good) แต่ต้องทำได้ดีกว่า(Better) โดยต้องรวมไปถึงการจัดการเทคโนโลยี กลยุทธ์ การดำเนินการ การบริหาร เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรด้วย

บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการฝึกรอบบรม

เสนาะ ตีเยาว์ (2543, หน้า 96-97) กล่าวว่าบทบาทและหน้าที่ในการฝึกรอบบรมเป็นของทุกหน่วยงานภายในองค์กรนั้น ๆ เนื่องจากทุกหน่วยงานจะต้องให้การฝึกรอบบรมบุคลากรในส่วนของตน แต่หากมีองค์กรใดมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการฝึกรอบบรมโดยเฉพาะ องค์กรนั้นจะมอบหมายให้หน่วยงานนั้นทำหน้าที่ในการจัดฝึกรอบบรมให้บุคลากรขององค์กรทั้งหมด บทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานที่จัดฝึกรอบบรมมี 5 ประการ คือ

1. ให้ความเห็นเกี่ยวกับการฝึกรอบบรม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหน่วยงานฝึกรอบบรมจะต้องกระตุ้นให้ฝ่ายบริหารสนใจหรือเห็นความสำคัญของการฝึกรอบบรม ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะต้องมีความรู้ มีประสบการณ์ดีพอ และเข้าใจถึงปัญหาและกิจกรรมขององค์กร

2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายการฝึกรอบบรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกรอบบรมจะต้องเสนอแนะนโยบายเกี่ยวกับการฝึกรอบบรมได้อย่างเหมาะสม เมื่อฝ่ายบริหารอนุมัตินโยบายก็ถือเป็นหลัก

3. ดำเนินการตามโครงการอบรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกรอบบรมทำหน้าที่ในฐานะผู้ติดต่อและประสานงานให้ความสะดวกแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องรายละเอียดและวิธีการที่ใช้สำหรับการฝึกรอบบรมจัดให้การฝึกรอบบรมดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและให้สอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กรส่วนรวม

4. จัดหาอุปกรณ์การฝึกรอบบรม เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกรอบบรมจะต้องจัดหาอุปกรณ์ในการฝึกรอบบรม เช่น รูปภาพ เครื่องบันทึกเสียงและเครื่องขยายเสียง เครื่องคอมพิวเตอร์ ไว้ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ใช้ด้วย

5. วิเคราะห์และประเมินผลโครงการอบรม การวิเคราะห์จะทำให้รู้ว่าโครงการอบรมแต่ละอย่างที่จัดทำขึ้น ได้ผลสมความมุ่งหมายเพียงใด เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกรอบบรมจะต้องติดตามผลของการ

อบรม และนำมาวิเคราะห์ และประเมินผลเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการฝึกอบรมในคราวต่อไป

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ขงยุทธ เกษสาคร (2544, หน้า 31-33) กล่าวว่า การฝึกอบรมให้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคคลและองค์กร รวมทั้งเปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยมของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น และยังเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายและเวลาในระดับต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้
 - 1.1 ช่วงส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตัวพนักงานเอง ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด เมื่อพนักงานเข้าใจระบบการทำงานที่ชัดเจนถูกต้อง
 - 1.3 ช่วยทบทวนแนวคิดและเจตคติ ทำให้เกิดความสนใจงานในหน้าที่จนเกิดความรักอาชีพของตน
 - 1.4 ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงานจะประสบความสำเร็จด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดแรงเสริมและกำลังใจในการทำงาน
 - 1.5 การมีโอกาสได้พัฒนาความทันสมัยและเพิ่มวิทยฐานะตนเอง จะทำให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงานในโอกาสต่อไป
2. ระดับผู้บริหารคือผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ดังต่อไปนี้
 - 2.1 ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่งผลให้การบริหารสั่งงานสนองนโยบายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.2 ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด งานมีคุณภาพมากขึ้น
 - 2.3 ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา และการควบคุมการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ช่วยเสริมสร้างภาวะการณืเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด
 - 2.5 ประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียเวลาในการสอนงานและให้คำแนะนำ
3. ระดับหน่วยงานและองค์กร การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้
 - 3.1 ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน การจ้างงานและการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน

3.2 ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายต่างๆ ด้านสาธารณูปโภคโดยรวมขององค์การ

3.3 ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับองค์การ

3.5 ช่วยลดอุบัติเหตุจากการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อ ทศนะ การวินิจฉัย การพิจารณาหรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบ โดยได้รับอิทธิพลมาจากทัศนคติและข้อเท็จจริง ความรู้ที่มีอยู่ของผู้แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็นอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนได้

สรุปความคิดเห็นได้ว่า เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกหรือความเชื่อตามทศนะของแต่ละบุคคลโดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นพื้นฐานการแสดงออกความคิดเห็นอาจเป็นไปได้ในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้น ๆ ก็ได้ และอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือตามสภาพกาลเวลา

ความคิดเห็นตามพจนานุกรมให้จำกัดความคิดเห็นว่า หมายถึง ความเชื่อซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความจริง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Oskamp (1977, p. 12) ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น คือ ความคิดรวบยอดที่สำคัญและความคิดเห็นมีลักษณะใกล้เคียงกับทัศนคติ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับความเชื่อและการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ส่วนทัศนคติจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า

1. ความเชื่อ ทศนะ การพิจารณา หรือการวินิจฉัย หรือการประเมินผลอย่างมีรูปแบบในใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ความเชื่อที่มีน้ำหนักมากกว่าความรู้สึกในใจและมีน้ำหนักน้อยกว่าความรู้สึกที่แท้จริงหรือมุมมองที่เกิดขึ้นทั่วไป

3. การแสดงออกถึงการพิจารณาหรือคำแนะนำอย่างมีรูปแบบ โดยผู้เชี่ยวชาญหรือการแสดงออก เช่นการตัดสินใจ หรือการวินิจฉัยอย่างมีรูปแบบด้วยเหตุผลตามกฎหมาย หรือหลักเกณฑ์ที่ขึ้นอยู่กับมติของใจที่มีกฎหมายรองรับ

จากความหมายของความคิดเห็น สรุปได้ว่าเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริง แต่ขึ้นอยู่กับจิตใจ บุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้าง หรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนเพื่อป้องกันความคิดเห็น โดยมีความรู้ ค่านิยม และประสบการณ์พื้นฐาน รวมถึงอารมณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับ หรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

การแสดงออกในด้านความคิดเห็น เป็นเรื่องของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกันตามปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล ดังนี้ (Oskamp, 1977, p. 55)

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมุกณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคล จากการได้พบเห็น ค้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นภาพถ่าย จากการอ่านหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นข้อเท็จจริง ถือเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชุมชนแต่ละกลุ่มชน มีค่านิยมการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน

ปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

- 1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือเพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่าง ๆ คุณภาพของสมอง

- 1.2 ระดับการศึกษา การศึกษาที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น และการศึกษา ทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล

- 1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่าง ๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว

- 1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่าง ๆ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

Oskamp (1977, หน้า 119-120) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยทางพันธุกรรมทางร่างกาย เป็นปัจจัยที่มักจะไม่มี การพูดถึงมากนัก ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางพันธุกรรมจะมีผลต่อความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อการศึกษาเจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ การที่บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิดโดยตรงไม่ว่าจะเป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลได้รับการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่ และครอบครัว ทำให้เด็กได้รับการสั่งสอน ทั้งในด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ

4. เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมาก เพราะบุคคลต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น เจตคติและความคิดเห็นต่าง ๆ ของกลุ่มจะได้รับการถ่ายทอดสู่ตัวบุคคล

5. สื่อมวลชน เป็นการที่บุคคลได้รับข่าวสาร ความคิดเห็น หรือเจตคติต่าง ๆ จากสื่อต่าง ๆ จะเป็นผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น ความรู้สึกเป็นไปตามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ

จากแนวคิดทางวิชาการดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า บุคคลอาจมีความคิดเห็นที่เหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมของบุคคล ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ข้อเท็จจริง ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล อันส่งผลต่อการแสดงความคิดเห็นของบุคคลนั้นได้

การวัดระดับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงพิจารณาจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์ และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็นดังนี้

1. การฉายภาพ (Projective Technique) เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็น หรือความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการซักถามบุคคล ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

3. การส่งแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลา และเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดอยู่ว่าผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออก เขียนได้

4. การให้เล่าความรู้สึก (Self-report) เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้จะบรรยายความรู้สึกนั้นก็คิดตามประสบการณ์ และความสามารถออกมา

สรุปได้ว่า การวัดระดับความคิดเห็น ไม่สามารถวัดโดยตรงได้ จึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือวัด เพื่อให้ได้ระดับความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกับความรู้สึกของแต่ละบุคคลมากที่สุด อันเป็นผลมาจากแรงจูงใจ การรับรู้ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน โดยผลรวมจากการประเมินความคิดเห็นจะแสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้นมีการรับรู้ และความรู้สึกต่อเรื่องนั้น ๆ เป็นอย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับพัฒนามนุษย์

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์ดังต่อไปนี้

Management Process : กระบวนการบริหารประกอบด้วย 5 หน้าที่พื้นฐาน คือ Planning , Organizing , staffing, Leading, and Controlling Human Resource Management

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการปฏิบัติ และเป็นนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมถึงการสรรหาบุคลากร การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การให้รางวัลและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญและมีความ

จำเป็นที่ต้องกระทำเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตลอดจนเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกคน เพราะผู้บริหารทุกคนไม่ต้องการให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการบริหารงาน ซึ่งความผิดพลาดที่ผู้บริหารไม่ต้องการ มีดังนี้

1. การจ้างคนไม่เหมาะสมกับงาน
 2. อัตราการออกจากงานสูง
 3. การพบว่าพนักงานไม่ตั้งใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด
 4. การเสียเวลากับการสัมภาษณ์ที่ไม่ให้ประโยชน์
 5. ทำให้บริษัทต้องขึ้นศาลเนื่องจากความไม่เป็นธรรมของผู้บริหาร
 6. ทำให้บริษัทถูกฟ้องจากการจัดสถานะแวดล้อมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย
 7. การทำให้พนักงานคิดว่าเงินเดือนที่เขาได้รับไม่ยุติธรรม
 8. ไม่ยอมให้มีการฝึกอบรมและการพัฒนา ซึ่งเป็นการทำลายประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน
 9. การกระทำที่ไม่ยุติธรรม และความสัมพันธ์ที่ตึงเครียดกับพนักงาน
- ความรู้ที่ศึกษาจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะช่วยให้สามารถหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดดังกล่าวได้ และยังส่งผลประสบความสำเร็จถึงในการวางแผนที่เหมาะสม เพราะพัฒนาคนได้ถูกต้องเหมาะสมกับงาน มีการจูงใจการประเมิน การฝึกอบรมและการพัฒนาที่เหมาะสม

แนวคิด และทฤษฎีของหลักการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ในการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีผู้ให้คำจำกัดความและนิยามของ CRM หรือ Customer Relation Management ไว้ต่าง ๆ มากมาย ยกตัวอย่างเช่น

ซินจิตต์ แจ็งเจนกิจ (2544, หน้า 12-15) ได้ให้นิยามของ CRM ไว้ว่า “กิจกรรมทางการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นลูกค้าผู้บริโภค หรือคนกลางในช่องทางจำหน่ายแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ มีการรับรู้ที่ดีตลอดจนรู้สึกชอบบริษัทและสินค้า หรือการบริการของบริษัท ทั้งนี้จะมุ่งเน้นกิจกรรมการสื่อสารแบบสองทาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (Win-win Strategy) เป็นระยะเวลานาน

CRM คือ การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์เป็นกระบวนการพลวัตในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเลือกดำเนินกิจกรรมทางการค้าไปในแนวทางที่จะสร้างประโยชน์ร่วมกันระหว่างลูกค้าและองค์กร และยับยั้งมิให้ลูกค้าดำเนินกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดกำไรแก่บริษัท

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเป็นกระบวนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมลูกค้า และเรียนรู้จากปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อสร้างความแข็งแกร่งระหว่างความสัมพันธ์ของลูกค้ากับองค์กรอันเป็นหลักการสำคัญของการตลาดแบบ 1-1 Marketing

การจัดการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า หรือ CRM เป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานที่ทำให้สามารถจำแนก วิเคราะห์และเพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า กระตุ้นลูกค้าที่สร้างคุณค่าแก่องค์กรให้ยังคงจงรักภักดี และกลับมาซื้อสินค้าหรือบริการอีกครั้ง

กลยุทธ์การใช้ข้อมูล กระบวนการ เทคโนโลยีและคน ในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้ากับองค์กร (การตลาด, การขาย, การบริการ และการให้ความสนับสนุน) ตลอดช่วงวงจรชีวิตลูกค้า (Customer Life Cycle)

Customer Relationship Management เป็นกลยุทธ์ของธุรกิจที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าองค์กรที่ส่งมอบแก่ลูกค้า และคุณค่าที่องค์กรได้รับจากลูกค้า ซึ่งกลยุทธ์นี้จำเป็นต้องอาศัยการเปลี่ยนทิศทางของจุดศูนย์กลางธุรกิจ โครงสร้างองค์กร การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การดำเนินธุรกิจประสิทธิภาพของเทคโนโลยี อันช่วยสร้างประสบการณ์ให้แก่ลูกค้าที่ดีที่สุด

CRM หมายถึง ข้อมูลพื้นฐานหรือพันธะทางธุรกิจของบริษัทที่จะยึดถือเอาประสบการณ์ของลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางที่สำคัญ และสร้างความมั่นใจว่าแรงกระตุ้น, กระบวนการ และการใช้ข้อมูล และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรจะเป็นการส่งเสริมและเพิ่มพูนประสบการณ์ที่ดีขึ้นแก่ลูกค้า

แต่ด้วยนิยามในเชิงเทคโนโลยี CRM เป็นการออกแบบ, การติดต่อสื่อสาร และการใช้ข้อมูลเพื่อให้องค์กรธุรกิจมั่นใจในความจงรักภักดี, ความเชื่อมั่น, และความไว้วางใจจากลูกค้าที่มีต่อบริษัท

Gartner บริษัทวิจัยที่มีชื่อ ได้ให้คำจำกัดความของ CRM ไว้ว่า “กลยุทธ์ธุรกิจซึ่งเป็นผลดีที่สุดให้เกิดผลกำไร รายได้ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยการจัดการตามกลุ่มลูกค้า พฤติกรรมลูกค้าที่มีความพอใจและการใช้ระเบียบวิธีธุรกิจที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

เทคโนโลยี CRM จะช่วยให้บริษัทสามารถเข้าถึงลูกค้า และเข้าใจลูกค้าได้อย่างถ่องแท้ เพิ่มปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นผ่านช่องทางการติดต่อลูกค้า และกระบวนการสนับสนุนงานต่าง ๆ

คำจำกัดความอย่างง่ายของ CRM คือ กระบวนการในการรวบรวมข้อมูลที่เพิ่มความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการความสัมพันธ์ขององค์กรกับลูกค้า โดยระบบ CRM แบ่งออกได้เป็นสองมิติ คือ การวิเคราะห์ และการปฏิบัติ

นอกจากนี้ CRM ยังหมายถึง กลยุทธ์ทางธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งช่วยให้องค์กรมีความรู้ความเข้าใจในตัวลูกค้าขององค์กร อันนำไปสู่การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรธุรกิจกับลูกค้า

Dick Lee (CRM, talk Guru) Customer Relationship Management: CRM เป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่จะคัดเลือกและบริหารจัดการลูกค้าเพื่อสร้างคุณค่าสูงสุดในระยะยาว CRM จำเป็นต้องอาศัยปรัชญาธุรกิจที่เน้นจุดศูนย์กลางที่ลูกค้า ส่งเสริมการตลาด การขายและกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

Mei Lin Hung (CRM, talk Guru) Customer Relationship Management เป็นการปฏิบัติตามกลยุทธ์ธุรกิจที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ผลักดันให้เกิดการออกแบบหน้าที่ กิจกรรมและกระบวนการทำงานใหม่ ๆ โดยใช้เทคโนโลยีสนับสนุน

Larry Dick (Editor, Sales and Marketing management Magazine) CRM คือ การรวมกันของแบบจำลองธุรกิจ (Business Model) วิธีการ กระบวนการและเทคโนโลยีแบบติดต่อสองทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถรักษาระดับความคงอยู่ของลูกค้าที่มีคุณค่าและสร้างผลกำไรให้แก่กิจการ

Martin Brendling CRM ได้ขยายหลักการของการขายจากการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่ขายกับลูกค้าเพียงอย่างเดียวมาเป็นกระบวนการที่สัมพันธ์กับทุกคนในองค์กร CRM เป็นศาสตร์และศิลป์ในการรวบรวมข้อมูลและใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างความจงรักภักดีแก่ลูกค้า และสร้างคุณค่าจากลูกค้า

จากสถานะปัจจุบันของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความคาดหวังต่อการบริการลูกค้าที่สูงขึ้น การใส่ใจเฉพาะเทคโนโลยีไม่เพียงพอที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุด

Ryan CrowCour CRM ไม่ใช่เป็นเทคโนโลยีที่มากไปกว่าการต้อนรับจับคู่ลูกค้าที่หน้าประตูบ้านด้วยความเต็มใจยินดี

Jennifer Prat Customer Relationship Management หรือ CRM เป็นกระบวนการดึงความรู้จากลูกค้าในเชิงที่ลึกตลอดช่วงอายุที่เป็นลูกค้า และใช้ความรู้ที่ได้มาในการจำเพาะธุรกิจและกลยุทธ์ให้ได้ตามความต้องการของลูกค้าเฉพาะบุคคล

Subbarathnam Swaminathan CRM คือ วิธีการบริหารจัดการ หรือแบบจำลองที่วางลูกค้าไว้ ณ จุดศูนย์กลางของกระบวนการและการดำเนินงานของบริษัท โดย CRM ได้ผนวกเอาการนำเทคโนโลยี การวางแผนเชิงกลยุทธ์ เทคนิคทางการตลาดและเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาองค์กร เพื่อวัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกที่เพิ่มผลิตภาพและผลกำไรให้แก่องค์กร

Archana Sinha ได้ให้คำจำกัดความ CRM ไว้สองความหมาย คือ

Customer Relationship Management กล่าวถึงการบริหารจัดการทุกๆปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าที่องค์กรเกี่ยวข้องอยู่ โดยเน้นการจัดการให้เกิดผลดีที่สุดตลอดวงจรอายุของลูกค้า โดยคำจำกัดความนี้สื่อถึงผลดีของ CRM ในการหาลูกค้ารายใหม่ และบริการ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าปัจจุบันให้ดีที่สุด

Customer Relationship Management คือ หลักการวิธีการ ซอฟต์แวร์ และสมรรถนะของอินเทอร์เน็ตที่ช่วยให้งานจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้เป็นระบบ

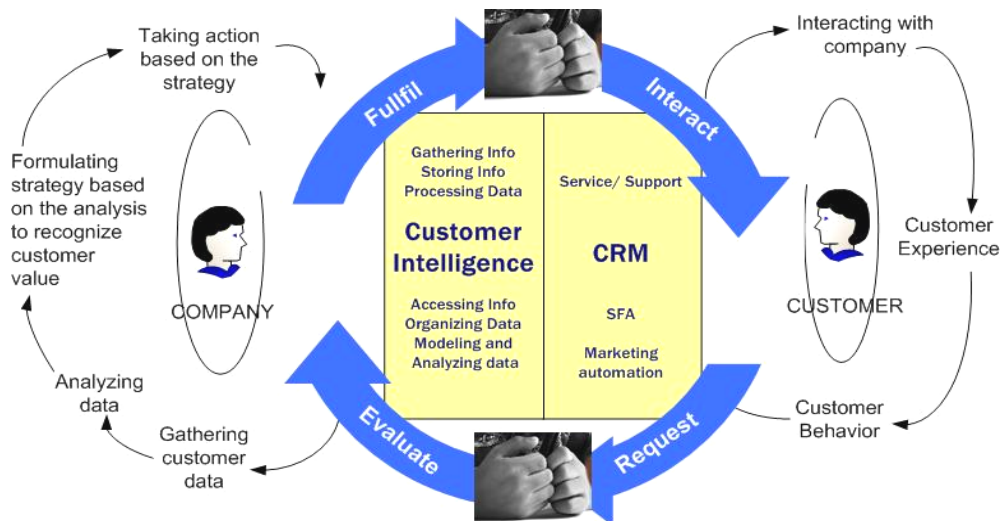
Jack Carroll CRM เป็นภาพใหญ่ในองค์รวมที่รวบรวมวิธีการขาย การได้ไปสั่งซื้อ การบริการลูกค้า การประสานงานและเป็นหนึ่งอันเดียวกันต่อการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าตลอดช่วงวงจรชีวิตของลูกค้า(Customer life Cycle:CLC)

Bob Thompson, Chief Guru Officer, CRMFuru.com แก่นแท้ของ CRM คือ การทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี เว้นแต่เทคโนโลยีใด ๆ จะถูกนำมาเข้ามาช่วยให้ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้มากขึ้นเท่านั้น ซึ่งเป็นการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนในระหว่างทางเท่านั้น

ตามนิยามและคำจำกัดความของ การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า หรือ Customer Relation Management (CRM) จากหลากหลายนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญ ทำให้สรุปได้ว่า ความหมายของ CRM ในภาพรวมที่ต่างจำกัดความคล้ายคลึงกันนั้นสัมพันธ์กับตัวแปรหลัก 3 ตัวแปร คือ

1. ลูกค้า ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้บริโภคนสินค้าและบริการ
2. องค์กร,บริษัท หรือผู้ขายสินค้าและบริการ
3. กลยุทธ์ วิธีการ และกระบวนการบริหารจัดการความสัมพันธ์

แสดงกระบวนการตามกลยุทธ์บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า หรือ Customer Relationship Strategy



ภาพที่ 2.2 รูปแสดงกระบวนการตามกลยุทธ์บริหารความสัมพันธ์ลูกค้า
ที่มา : ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ (2544, หน้า 20)

ดังนั้นความหมายโดยสรุปของ CRM จึงหมายถึง การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กรเพื่อมุ่งสู่วัตถุประสงค์ในการสร้างความพึงพอใจ ความจงรักภักดีและสงวนรักษาลูกค้าของบริษัทไว้ด้วยการสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกในระยะยาวผ่าน กลยุทธ์รูปแบบต่างๆที่บริษัทพึงจะนำมาประยุกต์ใช้กับลูกค้า

จากแผนภาพที่ 2.2 ได้แสดงกระบวนการตาม กลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าซึ่งสอดคล้องกับความหมายของ CRM ข้างต้น โดยมองระบบบริหารความสัมพันธ์ในลักษณะของการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ลูกค้าตัวแปรหนึ่ง กับบริษัทอีกตัวแปรหนึ่ง ผ่านวิธีการสร้างความสัมพันธ์ในสองมิติ คือ

1. การเสนอสินค้าและบริการที่มาจากความสามารถและความเฉลียวฉลาดของ องค์กรในการเข้าใจลูกค้าอย่างแท้จริง (Customer Intelligence)
 2. สินค้าและบริการจากระบบCRM ที่มีผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในเชิงลึกกับลูกค้า
- ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ ได้เรียกหลักการเชิงยุทธศาสตร์ดังกล่าวว่า CRS หรือ Customer Relationship Strategy

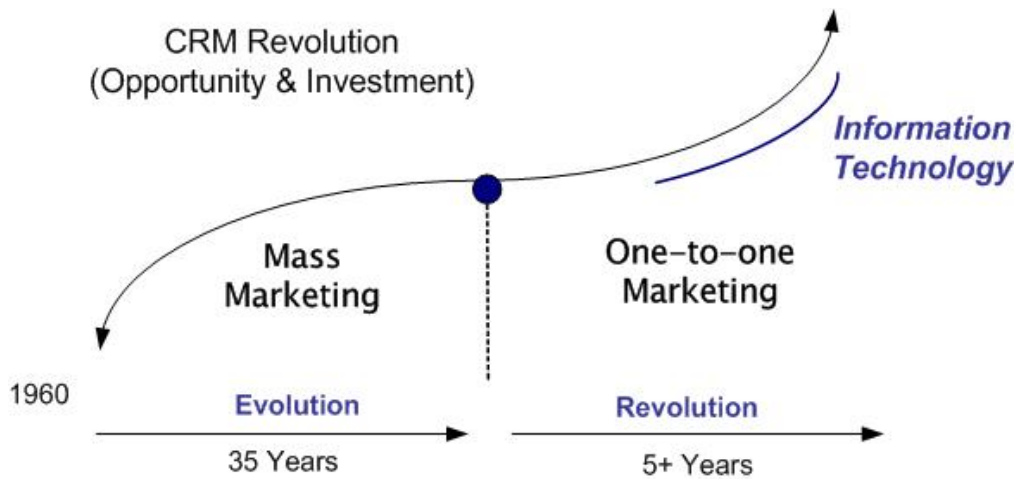
วิวัฒนาการและแนวความคิดของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ดังที่กล่าวมาแล้วช่วงแรกว่า CRM มิใช่เรื่องใหม่ในองค์กรธุรกิจแต่ได้ถูกนำมาใช้เป็นระยะเวลายาวนานแล้วในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย ชินจิตต์ แจ็งเจนกิจ (2544, หน้า 25) ได้กล่าวไว้เช่นกันว่า ความจริงแล้ว CRM เป็นเพียงคำนิยามใหม่ในสหัสวรรษนี้เท่านั้น แต่ความหมายที่แท้จริงของระบบ CRM นั้นมาจากปรัชญาการทำธุรกิจของคนจีนในสมัยก่อน ซึ่งว่าไปแล้ว CRM นั้นเกิดขึ้นตั้งแต่คึกคักค้าขายกัน แต่ทางตะวันตกได้นำมาดัดแปลงแล้วใส่เทคโนโลยีเข้าไป โดยเรียกว่า CRM นั่นเอง

ในระยะหลัง เมื่อธุรกิจมีการเจริญเติบโตมากขึ้น ลูกค้ามีจำนวนเพิ่มขึ้น และร้านค้าก็มีการขยายสาขา ทำให้ความสามารถในการจดจำลูกค้า และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายลดลง ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อเข้าสู่ยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม ระบบการผลิตแบบ Mass Production เข้ามาแทนที่ความสัมพันธ์เหล่านั้นจึงขาดลงทันที

จนย่างเข้าสู่ศตวรรษที่ 20 การติดต่อบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อการซื้อขายแลกเปลี่ยนและการทำธุรกรรมต่างๆ มากขึ้น กอปรกับตั้งแต่ปี ค.ศ.1960 เป็นต้นมาวิวัฒนาการของตลาดกำลังปฏิวัติเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจใหม่ (New Economy) ซึ่งเปลี่ยนการดำเนินงานการตลาดแบบเดิมจากระบบ Mass marketing ไปเป็นการตลาดแบบตัวต่อตัว (One-to-one Marketing) ส่งผลให้องค์กรหันมาใส่ใจและให้ความสำคัญลูกค้า และความต้องการลูกค้าสูงขึ้น โดยเฉพาะการนำเอาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า รายละเอียดแสดงดังภาพที่ 2.3

แสดงวิวัฒนาการที่นำไปสู่การปฏิบัติเปลี่ยนแปลงระบบการตลาดจาก Mass Marketing ไปสู่
การตลาดแบบตัวต่อตัว (One-to-one Marketing)



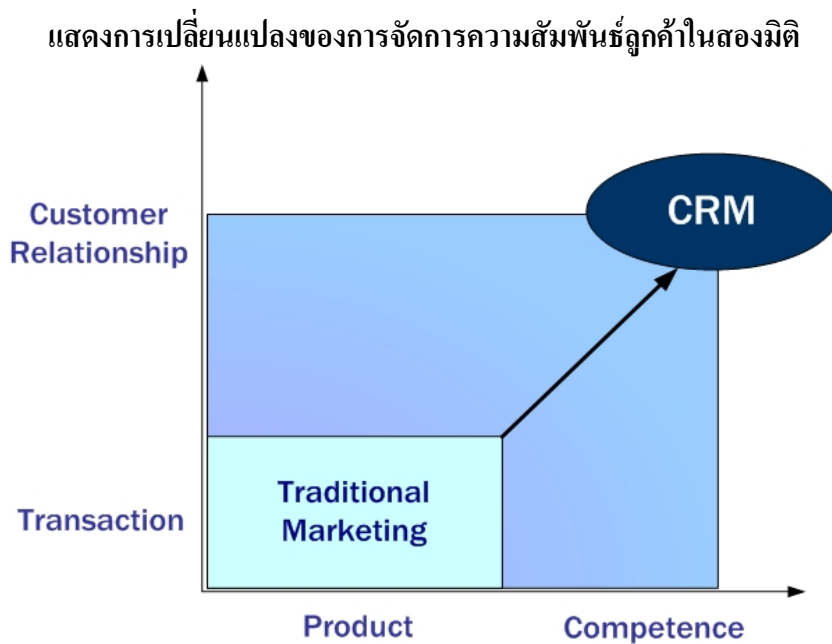
ภาพที่ 2.3 รูปแสดงวิวัฒนาการที่นำไปสู่การปฏิบัติเปลี่ยนแปลงระบบการตลาดจาก Mass Marketing ไปสู่การตลาดแบบตัวต่อตัว
ที่มา : ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ (2544, หน้า 29)

แนวความคิดของการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าจึงได้กลับมาได้รับความนิยมอีกครั้ง ช่วงกลางทศวรรษที่ 1990 แต่เป็นการนำเอาเทคโนโลยีซอฟต์แวร์และการจัดการฐานข้อมูลเข้ามาช่วยในการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า บ้างก็ว่าแนวคิดของ CRM นี้ได้รับการพัฒนาในปี ค.ศ. 1997 โดย Thomas Watson, Sr. ผู้ก่อตั้งบริษัท ไอบีเอ็ม ซึ่งเป็นแนวคิดที่เปลี่ยนการดำเนินกิจกรรมทางการตลาดที่ต่างไปจากแนวคิดการตลาดยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม แต่ทั้งนี้เป้าหมาย CRM ในยุคศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมา จะเป็นการสร้างสัมพันธ์ลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยเป็นจำนวนมาก

นอกจากนี้ ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ (2544, หน้า 29) ได้ให้ความสำคัญของแนวคิดการตลาดสร้างสัมพันธ์และการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าตามหลัก CRM ว่าทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดการถึง 2 มิติ ดังภาพที่ 2.4 กล่าวคือ

1. เปลี่ยนแปลงรูปแบบการติดต่อลูกค้ากับองค์กร จากการตลาดแบบแลกเปลี่ยน (Transaction Marketing) ไปสู่การตลาดสร้างสัมพันธ์ (Relationship Marketing)

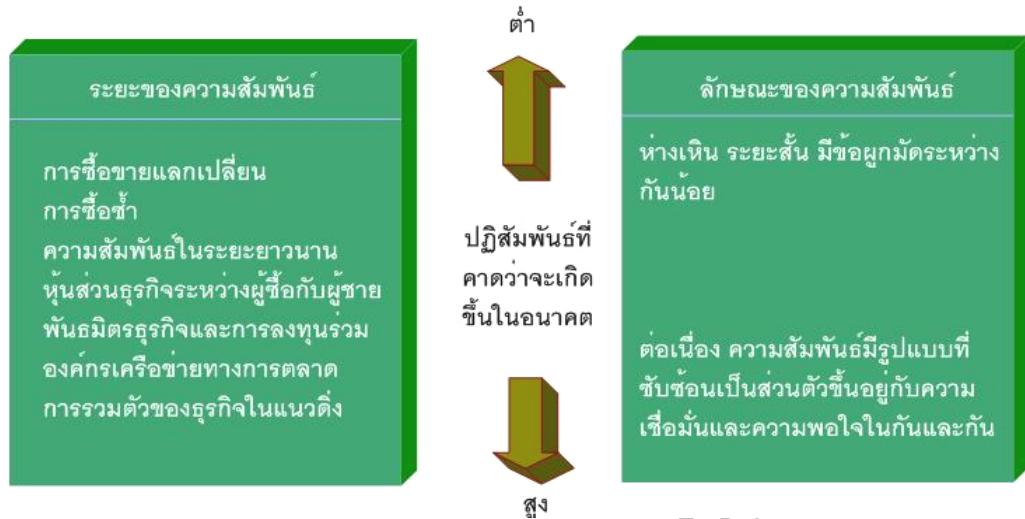
2. พัฒนาความสามารถของผลิตภัณฑ์ จากแนวคิดเดิมที่เน้นความสำคัญของผลิตภัณฑ์เป็นหลัก มาเป็นแนวความคิดที่เน้นความสามารถและความแข็งแกร่งของผลิตภัณฑ์ที่มีส่วนสัมพันธ์ต่อการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า



ภาพที่ 2.4 รูปแสดงการเปลี่ยนแปลงของการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าในสองมิติ
ที่มา : ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ, 2544, หน้า 30

เมื่อพิจารณาแนวคิดและความสำคัญของการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าตามหลัก CRM ดังภาพที่ 2.4 แล้วจะพบว่ายี่งการซื้อขายที่รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายมีลักษณะห่างเหินกัน เป็นความสัมพันธ์ระยะสั้นแต่ละฝ่ายมีข้อผูกมัดกันน้อย ปฏิสัมพันธ์ที่จะผูกให้ลูกค้ามีความภักดีต่อผู้ผลิตมีน้อยมาก แต่ปฏิสัมพันธ์นี้จะมีเพิ่มมากขึ้น เมื่อลักษณะการซื้อขายเป็นแบบระยะยาวมากขึ้น หรือแม้แต่การเข้าไปเป็นส่วนในธุรกิจของผู้ผลิต การร่วมทุน และเป็นพันธมิตรกับลูกค้าของตนเองให้ลูกค้าผู้บริโภคของตนได้มีโอกาสเป็นเจ้าของธุรกิจด้วยตนเองจากเครือข่ายการตลาดที่ตนสร้างขึ้น ตลอดจนขยายธุรกิจในแนวตั้งไปข้างหลัง (Backward Vertical Integration) และการขยายธุรกิจในแนวตั้งแบบไปข้างหน้า (Forward Vertical Integration)

แสดงระดับความสัมพันธ์การตลาดจากการตลาดแบบแลกเปลี่ยนไปสู่การตลาดแบบสร้างสัมพันธ์



ภาพที่ 2.5 รูปแสดงแสดงระดับความสัมพันธ์การตลาดจากการตลาดแบบแลกเปลี่ยนไปสู่การตลาดแบบสร้างสัมพันธ์

ที่มา : ชื่นจิตต์ แจ็งเจนกิจ, 2544, หน้า 31

ทั้งนี้สำหรับกระบวนการที่องค์กรจะนำมาใช้ในการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่อ “สร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า”ตามหลักการ CRM นั้น จะต้องอาศัยยุทธวิธีการทำความเข้าใจลูกค้าอย่างถ่องแท้ และทำความเข้าใจลูกค้าจากข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับลูกค้า เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์เพื่อหากิจกรรมและกลวิธีในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม แนวคิดของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า มีความเปลี่ยนแปลงไปจากแนวคิดการตลาดแบบดั้งเดิม ที่ให้ความสำคัญลูกค้าทุกกลุ่มเท่าเทียมกัน แต่องค์กรสามารถแยกกลุ่มลูกค้าได้ตามความสามารถในการทำกำไรให้แก่ธุรกิจ ซึ่งลูกค้าที่สร้างผลกำไรมากก็ควรได้รับการดูแลและทุ่มเทจากองค์กรมาก แต่แนวคิดของ CRM ก็มีละเลยความสำคัญของลูกค้าที่สร้างกำไรน้อย ตรงกันข้ามจะยังมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาเป็นลูกค้าที่สร้างผลกำไรมากขึ้น และพัฒนาระบบ CRM โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า สร้างให้ลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อองค์กร หรือตราสินค้าได้ในระดับที่สูงสุด

ประเภทของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า หรือ CRM

Customer Relationship Management นั้นสามารถแบ่งได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับปัจจัย และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้จัดกลุ่มของ CRM ซึ่งในที่นี้จะแบ่งตาม 3 เกณฑ์หลัก คือ

1. แบ่งตามกลุ่มเป้าหมายของการใช้โปรแกรม
2. แบ่งตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ CRM
3. แบ่งตามประเภทของเทคโนโลยี CRM ที่นำมาใช้

1. การแบ่งประเภท CRM ตามกลุ่มเป้าหมายของโปรแกรม (ซินจิตต์ แจงเจนกิจ, 2544, หน้า 33-35) ได้จัดแบ่งประเภทของการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าหรือ CRM ตามกลุ่มเป้าหมายของโปรแกรม CRM ที่นำมาใช้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 CRM ระดับ Traders คือ โปรแกรมการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นคนกลางในช่องทางการจำหน่าย เช่น ธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีก ตัวแทน นายหน้า การสร้างสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มนี้จึงอยู่ที่รูปแบบของกิจกรรมการให้ความรู้ ความเข้าใจในการทำธุรกิจ การฝึกอบรมให้ความรู้ในด้านการตลาด บัญชี การผลิต การบริหารงานบุคคล เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบความสำเร็จ

ในส่วน of ธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีกตลอดจนการติดต่อทำการค้าระหว่างธุรกิจด้วยกัน (Business-to-Business) นั้น รูปแบบกิจกรรมที่บริษัทผู้ผลิตนำมาใช้มักจะอยู่ในรูปการตอบแทนการเป็นลูกค้าชั้นดี ด้วยรางวัลจากการสะสมคะแนนขอการสั่งซื้อ หรือร้านทำยอดขายได้สูงกว่าเป้าที่กำหนด เป็นต้น

1.2 CRM ระดับ Consumers คือ โปรแกรมการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้บริโภคซึ่งจากสภาพแวดล้อมทางการตลาดในปัจจุบัน ผู้บริโภคมักมีความอ่อนไหวในราคา แสวงหาข่าวสารข้อมูลจำนวนมากก่อนการตัดสินใจเพื่อให้ตนเองมีทางเลือกที่สมเหตุผล หัวใจของการเสนอขายสินค้าและบริการในปัจจุบันจึงไม่ใช่การแก้คันหารายชื่อและข้อมูลส่วนตัวของผู้ที่อยู่ในข่ายเป็นลูกค้าเป้าหมายของบริษัทเพื่อนำไปศึกษาต่อว่าใครบ้างที่มีความต้องการและน่าจะมีอำนาจการซื้อสินค้าหรือบริการของบริษัทได้มากพอ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการพยายามสร้างความภักดีในตราสินค้าหรือบริษัทในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และทำให้ลูกค้ารู้สึกเกินกว่าคำว่าพอใจ (More than satisfied) ในที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกพจน์ สิงห์เมธากุล (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของอาสาสมัครหน่วยกู้ภัยมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างทักษะเบื้องต้นการปฐมพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุก่อนถึงโรงพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ความสามารถในการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานและการปฐมพยาบาลเบื้องต้นของอาสาสมัครหน่วยกู้ภัยมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของอาสาสมัครหน่วยกู้ภัยมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และจิตสาธาณณะ ตัวแปรประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะทางชีวสังคมของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตัวแปรทางจิตวิทยาสังคม ได้แก่ จิตสาธาณณะ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ การช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานและการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ อาสาสมัครหน่วยกู้ภัยมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างทักษะเบื้องต้นด้านการปฐมพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุก่อนถึงโรงพยาบาล ตามบัญชีรายชื่อใบสมัครอาสาสมัครมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง พ.ศ.2548 จำนวน 590 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 234 คน โดยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ เครจซีและมอร์แกน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีพบความแตกต่างทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี เซฟเฟ่ และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับคำถามปลายเปิด

ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และจิตสาธาณณะ ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรลดา เกรียงไกรวานิช (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมผู้บังคับบัญชาบุคลากร หลักสูตรผู้นำบุคลากร ของสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลและศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการนำความและทักษะที่ได้รับจากการอบรมไปปฏิบัติในการจัดการเรียนการสอนกิจกรรมบุคลากรของผู้เข้ารับการอบรมผู้บังคับบัญชาบุคลากร หลักสูตรผู้นำบุคลากร ของสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร รุ่นที่ 1 ปี

พุทธศักราช 2545 โดยได้ติดตามผลหลังการอบรมแล้ว 6 เดือน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้เข้ารับการอบรม ผู้บังคับบัญชาบุคลากรหลักผู้บริหารผู้นำบุคลากร จำนวน 55 คน ผู้บริหารโรงเรียนของผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 55 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยการจับฉลาก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรผู้นำบุคลากรได้นำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการอบรมไปปฏิบัติ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติ โดยรวม อยู่ในระดับน้อย ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมบุคลากรของครูที่ส่งเข้ารับการอบรม โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนบุคลากรของสมาชิกบุคลากร ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผ่านเกณฑ์ การประเมิน (\geq ร้อยละ 60.00) ทุกหน่วยการเรียนรู้

ชาติรี ทิมจรัส (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การติดตามผลการฝึกอบรม หลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับและ 2) การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา กรุงเทพมหานครไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับกับการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ประกอบด้วยผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2545 ระหว่างวันที่ 5 กุมภาพันธ์ - 19 มีนาคม 2545 จำนวน 70 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล หาคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ที่ได้รับของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หมวดการบริหารงาน ในโรงเรียน หมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของกลุ่ม คือ หมวดความรู้ทั่วไป

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หมวดการบริหารงานในโรงเรียน หมวดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดของกลุ่ม คือ หมวดกิจกรรมเสริมหลักสูตร

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความรู้ที่ได้รับกับการนำความที่ได้รับจากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งได้แก่ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา อายุราชการ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกปัจจัย

ธีรทัต คงจันทร์ (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม : ศึกษากรณีโรงแรมในเครือแอกคอร์ด กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรของธุรกิจโรงแรมในเครือแอกคอร์ด ในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมในธุรกิจโรงแรม ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยศึกษาระหว่างกลุ่มของตัวแปรอิสระแต่ละตัวตามสภาพทั่วไป นอกจากนี้ได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเกี่ยวกับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานของ โรงแรมในเครือแอกคอร์ด กรุงเทพมหานคร จำนวน 250 คน และใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Sciences) วิเคราะห์ค่าข้อมูลและตัวสถิติที่ใช้ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ สถิติค่าตัวกลางเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่า

1. สถานภาพส่วนตัวของพนักงาน

พนักงานของ โรงแรมในเครือแอกคอร์ด กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี ระดับการศึกษาระหว่างจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น-อนุปริญญา มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. ระดับความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม

สำหรับผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กลุ่มพนักงานให้ความสำคัญในด้านของความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ความเหมาะสมของผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม ความเหมาะสมของวิธีและกระบวนการฝึกอบรม และให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของโครงการฝึกอบรม และให้ความสำคัญกับความเหมาะสมของโครงการฝึกอบรมน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาจาก

ภาพรวมของพนักงานทั้งหมด พบว่า กลุ่มพนักงานให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมด้านความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านเพศชาย และหญิง มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเดียว คือ ด้านของความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม ปัจจัยด้านอายุ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเดียว คือ ความเหมาะสมของผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม ปัจจัยด้านการศึกษา มีการจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 4 ด้าน คือ ด้านของความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม ความเหมาะสมของผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม และความเหมาะสมของวิธีและกระบวนการฝึกอบรม ปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 4 ด้าน คือ ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม ความเหมาะสมของผู้รับผิดชอบโครงการฝึกอบรม ความเหมาะสมของวิธีและกระบวนการฝึกอบรม สุดท้ายคือ ปัจจัยด้านรายได้ ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม คือ มีความคิดเห็นแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

ศศิธร รัตนวรรณชัย (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การติดตามผลการปฏิบัติงานของครูผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้นำยุวกาชาดของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานของครูผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้นำยุวกาชาดของสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2538-2540 ทั้งนี้ เพื่อนำความคิดเห็นของครูผู้ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมในครั้งต่อไป กลุ่มประชากร คือ ครูผู้ผ่านการฝึกอบรมรวมทั้งสิ้น 170 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ครูผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำหัวข้อการฝึกอบรมต่าง ๆ ของเนื้อหาหลักสูตรผู้นำยุวกาชาดไปใช้สอนยุวกาชาดในโรงเรียนได้ในระดับมาก
2. หลักสูตรมีความเหมาะสมโดยเอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านการปรับปรุงหลักสูตร พบว่า ควรปรับปรุงอยู่ระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด