

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและอธิบายระดับความสำคัญของสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมซึ่งปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยผสมผสาน (Mixed Method) กล่าวคือ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative) เพื่อการค้นหาคำตอบก่อน ว่าคุณลักษณะใดบ้างที่จะเป็นสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยใช้การเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Dept Interview) จากผู้บริหารหน่วยงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านฝึกอบรม จากนั้นศึกษาตามด้วยการวิจัยลักษณะปริมาณ (Quantitative) ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ผลการศึกษาผู้วิจัยแยกนำเสนอผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative)

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัย ที่ได้จากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Dept Interview) จากผู้บริหารหน่วยงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 สรุปคุณลักษณะที่เป็นสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Dept Interview) จำนวน 9 คน โดยเป็นข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ อาชีพงาน ในตำแหน่งผู้บริหารงานฝึกอบรม ประเภทของอุตสาหกรรม ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)
เพศ	ชาย	5
	หญิง	4
อายุ	31 – 35 ปี	4
	36 – 40 ปี	5
อายุงานในตำแหน่งผู้บริหาร งานฝึกอบรม	5 – 8 ปี	3
	9 – 12 ปี	4
	13 ปีขึ้นไป	2
ประเภทอุตสาหกรรม	ผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	2
	ผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ	1
	ผลิตอุปกรณ์ยานยนต์	2
	ปิโตรเคมี	2
	ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง	1
	ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์รองเท้า	1

จากตารางข้างต้น พบว่าผู้ให้ข้อมูลที่ศึกษาทั้งหมดมี 9 ราย แบ่งเป็นเพศชาย 5 คน เพศหญิง 4 คน ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี และส่วนใหญ่มีอายุงานในตำแหน่งผู้บริหาร 9 – 12 ปี จำนวน 4 คน รองลงมาคืออายุงาน 5 – 8 ปี จำนวน 3 คน และมีอายุงาน 13 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม

ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลความคิดเห็นของผู้บริหารงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม
เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่จะประสบ
ความสำเร็จในการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

1. คุณลักษณะทางด้านความรู้ที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่จะส่งผลให้ประสบ
ความสำเร็จในการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม จะประกอบไปด้วย

1.1 ความรู้ในงานฝึกอบรม

“...ความรู้ที่จะต้องรู้ในแผนก Training ก็ในเรื่องของ Training Procedure โรงงาน
เค้าจะมี Procedure ว่างาน Training จะต้องทำอะไร อย่างไร เค้าจะมีคล้าย ๆ เป็นกฎหมายเลย
ครับ แล้วก็จะมีการทำ Training Need Survey เป็นการทำ Survey แล้วมาทำเป็นแผน
ฝึกอบรมประจำปี”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“มีความรู้ในงานฝึกอบรม รูปแบบการจัดฝึกอบรมในสมัยนี้ที่เค้าทำกันทั่วไป คือ
สามารถเป็น Organizer ได้ ซึ่งก็ไม่จำเป็นต้องเรียนมาทางด้านไหนโดยเฉพาะ เพราะงานตรงนี้
ไม่ถึงขนาดว่าเป็นเฉพาะทาง...”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“มันเป็นหน้าที่ที่เค้าจะต้องรู้กระบวนการฝึกอบรมตั้งแต่ต้นจนจบ แต่จะได้ทำไหม
ก็ขึ้นอยู่กับองค์กร บางองค์กรอาจจะแยกคนทำงานคนละอย่าง แต่จะต้องรู้ทุกอย่างตาม
กระบวนการของการฝึกอบรม แต่จะได้ทำงานนั้นไหมก็ขึ้นอยู่กับองค์กร”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“ควรจะมีความรู้ในเรื่องของเนื้อหางานฝึกอบรม นั่นคือ เรื่องของกระบวนการทั้งหมด
ไม่ว่าจะเขียนโครงการ หรือว่าอะไรก็ตามโดยเฉพาะเรื่องของการ Design หลักสูตรตัวนี้สำคัญ
มาก โดยทั่วไปตอนนี้เค้ากำลังฮิตกันมากในเรื่องของ HRD ในงานฝึกอบรม Training ทั้งหมด...”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“อันดับแรกเลยก็ต้องรู้ว่า ฝึกอบรมมีอะไรบ้าง ต้องมีความรู้ มีสื่อ มีเรื่องการ
วางแผน เรื่องคน จะต้องวางแผน Training Need จะต้องวางแผนโดยใช้หลัก Plan Do Check
Action ตาม Process เพราะเวลาลงในงานแล้วจะต้องมีองค์ความรู้ในส่วนของการที่เค้าจะต้องทำ”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ผู้จัดการฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“การบริหารงานฝึกอบรมอย่างมืออาชีพ ตรงนี้จะได้เรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรมทั้งหมด เป็นภาพรวมที่ต้องรู้”

(ผู้ให้ข้อมูล 06: แผนกฝึกอบรม บริษัทปิโตรเคมี)

“จะต้องมีความรู้ในงานฝึกอบรมตามกระบวนการ เช่น การหา Training Need, การคัดเลือกและติดต่อวิทยากรให้เหมาะสมหลักสูตร และการดำเนินการการประเมินการติดตามผล การรายงานผล ควรจะต้องรู้และต้องทำได้ทุกขั้นตอนแต่ขึ้นว่าจะได้ทำหรือไม่เท่านั้นเอง”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

1.2 ความรู้ในการวิเคราะห์และออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม

“...คนที่จะมาทำในเรื่องของ Design หลักสูตร, วิเคราะห์หลักสูตรได้

จริง ๆ มีน้อยมาก และตัวที่โรงงานเค้าต้องการจริง ๆ แล้วก็คือ คนที่จะมาช่วย Support Line เพื่อ Support Product การผลิต ในเรื่อง On The Job Training หรือเป็นเรื่อง Specifies Training ก็คือ ในเรื่องงานที่เค้าไม่รู้ตัวนี้แล้วเค้าทำงานไม่ได้เลย ถ้าเค้าไม่รู้ตัวนี้แล้วจะมีผลกระทบต่อคุณภาพอย่างยิ่งเลย ถ้าเค้าไม่รู้เรื่องนี้แล้วก็จะไม่สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายเลย เนี่ยตัวนี้สำคัญ แล้วก็หาคนที่จัดด้านนี้ได้ยากนะครับ หรือว่าคนที่มาฝึกอบรมมาทำ ส่วนใหญ่ก็จะเห็นก็จะมาทำในเรื่องของธุรการฝึกอบรม เอาเข้าจริง ๆ คนที่มาทำ Specifies Training หรือ เรื่องของ OJT ก็จะเป็นคนใน Line เอง เค้าจะเป็นคนทำกันเอง ก็ทำด้วยหลักการที่เค้ารู้ เค้าอยู่กันมานาน และลองผิดลองถูก และมันก็กลายเป็นว่า ถ้าสองส่วนมาเจอกันมันจะประสานกันได้ดี คือ คนหนึ่งเรียนเรื่องของวิธีการของการทำหลักสูตร, การประเมิน อีกคนหนึ่งรู้ในเรื่องของเนื้อหาการทำในเรื่องของเนื้อหา มา แต่ว่าปัญหาของการฝึกอบรม ก็คือ คนที่จบฝึกอบรมมาส่วนใหญ่ มักจะไม่ค่อยอยากทำงานอบรมที่เกี่ยวข้องกับ Technique หรือที่เป็น Specifies Training มักจะเป็นแบบนั้น”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดี ในความหมายของก็คือ ไม่ใช่ไปติดต่อคนมาสอนอย่างเดียว คือ จะต้อง Design Program ว่าหลักสูตรแบบนี้ น่าจะเหมาะกับคนแบบนี้ ใน Business Issue แบบนี้ควรเป็นหลักสูตรประมาณนี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“...เจ้าหน้าที่ Training เองต้องรู้จักหลักสูตร สร้างหลักสูตรให้เป็น แล้วก็ต้องรู้ว่า สร้างหลักสูตรแล้วต้องวาง Strategy (กลยุทธ์) ให้ได้ด้วย บางครั้งการ Training ไม่ใช่การ Solve Solution อย่างเดียว ก็จะมีหลายตัว จะมีการพัฒนาโดยใช้วิธี Self Learning ยิ่งเดี๋ยวนี้ มันมี E-learning เยอะแยะไปหมด มีการ Training On The Job Training การ Coaching

เหล่านี้เป็นหลาย ๆ ตัวที่สามารถจะนำมาใช้ได้ สื่อต่าง ๆ เดียวนี้ก็ค่อนข้างจะดี การ Training บางอย่างก็เอาลงสื่อ Computer ก็จะเรียนรู้ได้เอง แล้วก็ออกแบบการนำไปใช้ โดยเฉพาะทางด้าน Admin อย่างนี้ บางทีเราไม่จำเป็นต้อง On The Job Training บางทีเราอาศัยสื่อ นะคะ”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

1.3 ความรู้ในการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม

“ประเมินผลเป็นเรื่อง Basic ของงานฝึกอบรม หลังจากที่เรารับ Course แล้วก็ก็ต้องมีการประเมินผล ติดตามผล การประมาณผลก็มีหลายอย่าง มีตั้งแต่ฟังเฉย ๆ ก็มี มีสอบก็มี ทำรายงานก็มี การติดตามผลก็อาจจะดูพฤติกรรมอะไรที่ต้องติดตาม ก็อยู่ที่หลักสูตรว่าเราจะเลือกวิธีการประเมินผลแบบไหน ก็ต้องเรียนรู้เรื่องพวกนี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 06: แผนกฝึกอบรม บริษัทปิโตรเคมี)

“...เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเค้าต้องเรียนรู้เรื่องของการ Training Evaluation การประเมินผลการฝึกอบรม”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“หัวใจของการฝึกอบรม ไม่ใช่ว่าอบรมไปแล้วก็จบ สิ่งที่เป็นเป้าหมายจริงๆ คือ ทำอย่างไรที่ผู้รับการฝึกอบรมจะได้รับความรู้มากที่สุด หรือเข้าใจในสิ่งที่เราอบรมแล้วนำไปใช้ ตรงนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ อบรมไปแล้วรับรู้แค่นั้นมันก็ไม่ได้อะไร รวมไปถึงในเรื่องของการติดตามผลด้วย”

(ผู้ให้ข้อมูล 09: ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง)

1.4 ความรู้และความเข้าใจในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่

“...คือ ตอบสนอง Policy ของบริษัทได้ บริษัทบอกว่าปีนี้ต้องการกำไรเท่านี้ ต้องลด Cost เท่านี้ ต้องทำกิจกรรม สมมติเนะครับ มีเรื่อง Policy เท่านี้ มี 5 ข้อ อย่างนี้ งานเราทุกงานต้องตอบสนองพวกนั้นได้ เพราะฉะนั้นจะทำไงให้ตอบสนองพวกนั้นได้...”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“เรื่องของ MSD & ESD Concept ซึ่ง MSD มันย่อมาจากคำว่า Moisturizer Sensitive Device อุปกรณ์อะไรที่มัน Sensitive กับเรื่องของความชื้น แล้วเรื่องของ ESD คือ Electro Static Discharge คือ เรื่องไฟฟ้าสถิตในร่างกายเรา มีวิธีในการป้องกันอย่างไร เพราะอุปกรณ์เราเป็น Electronic มัน Sensitive มากต้องระวังในเรื่องนี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“จะต้องมีความรู้เพื่อจะไปบอกเค้าว่า พนักงานจะต้องระมัดระวังอะไรบ้าง

ในเบื้องต้น แต่ในการ Orientation จะมีอาจารย์มาสอนเองต่างหาก เป็นวิทยากรภายในซึ่งเราเองก็มีค่อนข้างจะหลายคนเหมือนกัน แล้วก็ให้เค้าได้เรียนรู้เรื่องภาพรวมขององค์กร ลูกค้าของเรา Product ของเรา”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“...ฉะนั้นอย่างน้อยๆ เนี่ยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีองค์ความรู้ที่จะต้องใช้ในงานธุรกิจของตนเองที่จะต้องเป็น ต้องรู้จักกลยุทธ์ขององค์กรว่าองค์กรจะก้าวไปทางไหน เพราะมันจะ Change ตลอดเวลา และส่วนหนึ่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมี Change Agent และจะต้องมีองค์ความรู้ในองค์กรพอสมควร ถ้าไม่มีความรู้ตรงเนี่ย เราจะไปอยู่กับเค้าไม่ได้”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“เค้าต้องมีพื้นความรู้มาก่อน อย่างเช่นว่า ถ้า Training Officer คุณจบมา คุณจะต้องศึกษาองค์กรมาก่อนว่าองค์กรเค้าเป็นอย่างไร มี Product เป็นอย่างไร มี Technology เป็นอย่างไร คนที่นั่นเค้าอยู่กันเป็นอย่างไร Pre - Stock เป็นอย่างไร การคัดเลือก Pre - Stock มาอย่างไร Process ของโรงงานเป็นอย่างไร Output, Outcome ที่ออกมาเป็นอย่างไร”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“อันดับแรกก็คิดว่าเค้าจะต้องรู้ธุรกิจ ต้องรู้ก่อนเลยว่าลักษณะธุรกิจของบริษัทนี้ทำอะไร อันนี้คือเรื่องที่หนึ่ง แล้วก็ครอบคลุมไปจนถึงคู่แข่งด้วย”

(ผู้ให้ข้อมูล 07: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์รองเท้า)

“จะมีความรู้เกี่ยวกับองค์กรที่เค้าต้องทำงาน เรื่องของกฎระเบียบ สวัสดิการของบริษัท เพื่อถ่ายทอดให้พนักงานได้รู้ถึงแม้เราไม่ได้ถ่ายทอด เราจะต้องตอบคำถามพนักงานได้ ถ้าพนักงานสงสัย”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“ซึ่งในแต่ละองค์กรจะไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้นคนที่นั่นที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องเรียนรู้ รวมไปถึงวัฒนธรรมของบริษัทด้วย ก็จะต้องรู้แต่ Policy และ Procedure โดยที่ไม่มีวัฒนธรรมไม่ได้ ถึงแม้ว่าจะดำเนินงานตามแบบแผนทุกอย่าง แต่ถ้าคุณไม่รู้วัฒนธรรมของบริษัท คุณก็จะไม่ประสบความสำเร็จ”

(ผู้ให้ข้อมูล 09: ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง)

1.5 ความรู้เรื่องจิตวิทยา

“Training เนี่ย นอกจากสร้างวางหลักสูตรแล้วเนี่ย เรื่องของคน การวิเคราะห์คนให้รู้จุดอ่อน – จุดแข็ง เค้าคืออะไร เค้าต้องการ Knowledge อะไรเพิ่มขึ้น เราจะต้องเป็น

ฝ่ายที่ต้องจัดหาให้เค้า”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“รู้จักพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ รู้ว่าคนแบบนี้เค้าจะเรียนรู้ได้อย่างไร ก็จะ

Design program การฝึกอบรมได้ดีกว่า”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“ที่ผมมองว่าน่าจะรู้เพิ่ม ซึ่งผมมองว่าเรื่อง พื้นฐานความแตกต่างระหว่างคน

Individualization ตัวนี้สำคัญมากที่สุดตามความคิดของผม ยิ่งผมได้ไปเรียนตัวจิตวิทยา

อุตสาหกรรมมาจะชัดเลยว่า ตัวพื้นฐานในเรื่องของการรับรู้ของมนุษย์ เรื่องอะไรต่าง ๆ ของมนุษย์

มันมีที่ไปที่ไปต่างกัน เพราะฉะนั้นการที่เราจะพัฒนาใครซักคน หรือว่าหลาย ๆ คน แล้วแต่

กระบวนการ แล้วแต่หัวข้อ แล้วแต่หลักสูตร มันควรจะรู้เรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย

เพื่อที่จะสามารถจัดการเรียนการสอน หรือว่าอะไรต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลเกิดกับผู้เรียนมากที่สุด

คือเพื่อให้สัมฤทธิ์ผล”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“รู้จักพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรว่าเป็นอย่างไร...”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

1.6 ความรู้ทางด้านการบริหารงานบุคคล

“อันดับแรกเลยในเรื่องของความรู้เนี่ย จบทางด้านไหนมาผมมองว่าจริง ๆ แล้วถ้า

จบตรงเลยก็น่าจะดี เพราะถือว่ามีพื้นฐานสำคัญ คือได้รู้งานมันมีอะไร ต้องรู้อะไรบ้าง ต้องทำ

อะไรบ้างโดยคร่าว ๆ ที่สำคัญก็คืออาจจะรู้มาแล้วว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลคน

ผมขอใช้คำนี้เพียงแต่ว่าในลักษณะการทำงานจริง ๆ ผมมองว่ามันจบสาขาอะไรก็ได้”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“เรื่องการจัดการงานบุคคล PM ย่อมาจาก Personal Management เน้นหลักสูตร

ด้าน Personal คนที่จัดงานด้านนี้ต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านงานบุคคล ซึ่งทำไมไม่มีความรู้

ด้าน Training อย่างเดียว Training เป็นเหมือน Module หนึ่งในส่วนของงานบุคคล งานบุคคล

มีตั้งแต่การว่าจ้าง การสรรหาว่าจ้าง คัดเลือก เงินเดือน สวัสดิการ แรงงานสัมพันธ์ เหลือ ๆ

อาจจะมี Safety อาชีวอนามัยด้วย อะไรทำนองนี้ ก็วิชานี้เป็นวิชาที่ปูพื้นฐานทุกเรื่อง คนที่จะมา

ทำงาน Training ก็ตามก็ต้องมีมุมมองทางด้านงานบุคคล เพราะเป็นส่วนหนึ่งของงานบุคคล”

(ผู้ให้ข้อมูล 06: แผนกฝึกอบรม บริษัทปิโตรเคมี)

“มีความรู้ในการจัดการเรื่องของคน รู้กลุ่มพนักงาน...”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“...อีกอย่างต้องรู้ว่าคน คนที่เค้าอยู่ในองค์กรเป็นอย่างไร มันมีช่องว่างตรงไหน เช่น ธุรกิจใหม่ ๆ จะเข้ามา บางอย่างเราจะรู้เลยว่าคนเราขาด อย่าง Know How ใหม่ ๆ เข้ามาเนี่ย เรายังไม่มี ฉะนั้นเราต้องพยายามจะปรับ Know How ตรงนี้ให้กับพนักงานของเรา อย่างเช่น โรงงานจะเห็นชัดเจนอะ อย่าง Project ใหม่ ๆ มาปั๊ ถ้าเกิดว่าคนของเรายังไม่มีองค์ความรู้เนี่ย ยังไม่ได้รับการ Training เนี่ยโรงงานมันจะ Run ไม่ได้...”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

1.7 ความรู้ในการสร้างบรรยากาศองค์กรให้เอื้อต่อการเรียนรู้

“การทำ Training ในปัจจุบันนี้ถ้าจะให้ดีเนี่ยนอกจากจะมีเครื่องมือแล้ว บรรยากาศ ในองค์กรมันก็ต้องเอื้อต่อการเรียนรู้ การที่จะทำให้บรรยากาศองค์กรเอื้อต่อการเรียนรู้เนี่ย มันทำได้ยาก ซึ่งเจ้าหน้าที่ Training บางคนจะได้รับผิดชอบงานนี้เข้าไปด้วย”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“คนมันจะเรียน ได้ดีต่อเมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีถูกไหม เวลาเราจะเริ่มเรียนหนังสือ ถ้าเรามีความรู้สึกว่า โอ้โฮ! บรรยากาศห้องมันมืด ร้อนก็ร้อน แสงก็สลัว ๆ อะโรยอย่างนี้จะ ผู้ดำเนินการฝึกอบรมก็หน้าบึ้งมาเลย มาถึงก็พูดว่าทำไมมาช้า ว่าผู้เข้ารับการอบรมต่าง ๆ นานา ผมเชื่อว่า วันนั้นเค้าไม่เป็นอันเรียนถูกไหมอะ”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

1.8 ความรู้ในการคัดเลือกวิทยากร

“อาจจะต้องมีความรู้ถึงตัว Instructor หรือว่า Lecturer หรือ Trainer ที่จะมาสอน”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“เวลา Dual กับวิทยากรภายนอกหรือกับวิทยากรภายในก็ตาม หรือเราจะมีการ สร้างเค้าขึ้นมาเป็นวิทยากร เรายังต้องรู้เขา รู้เรา ว่าเราเลือกวิทยากรอย่างไร แล้วถ้าเขามาแล้ว เค้าสอนแล้ว เค้าสอนได้ดีไหม เค้ามีจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงอะไร ยังไง โดยเบื้องต้นแล้ว การเป็นวิทยากร ก็ต้องมาผ่านหลักสูตรนี้ก่อน Training For The Trainer มันมีหลักสูตรนี้อยู่ เพราะฉะนั้นคนที่จะไปสอนได้ก็ต้องผ่านหลักสูตรพื้นฐานนี้ ขณะเดียวกัน Training เองเราก็ ต้องการให้คนของเราเนี่ยผ่านหลักสูตรนี้เหมือนกัน เพื่อจะได้รู้ รู้แล้วเอาไป Comment ไปวิเคราะห์ไปประเมินผลเค้าได้ รวมทั้งวิทยากรภายนอกเราก็จะได้ดูว่าเอ๊ะ เค้าจริงจังหรือเปล่า เพื่อประเมินเค้า ถ้าเค้าไม่จริงจังเราก็จะเลือกวิทยากรท่านอื่นในสถาบันอื่น บริษัทอื่นที่จะมา บรรยาย”

(ผู้ให้ข้อมูล 06: แผนกฝึกอบรม บริษัทปิโตรเคมี)

“การคัดเลือกวิทยากร บางทีเลือกวิทยากรที่ดี แต่ไม่ได้ตรง หรือไม่ได้เรื่องอะไร
อย่างนี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“เรื่องนี้ใครเก่ง ควรจะไปวงการไหน ควรจะไปอย่างไร สมมติว่ามันเป็นเรื่อง
ของเครื่องจักร เราก็บอกว่า ไปบริษัทนี้ จัดอบรมเกี่ยวกับเครื่องจักรบ่อยมากเลย แต่ปรากฏว่า
เค้าก็มีเครื่องจักรหลายประเภทอีก เช่น PLC อะไรอย่างนี้ แดกแขนงมาเยอะ แต่ละที่ก็จะเก่ง
ไม่เหมือนกัน เพราะฉะนั้น เราก็ต้องรู้เข้าไปถึงว่า มันควรจะใช้อันไหน อย่างไร”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

**2. คุณลักษณะทางด้านทักษะและความสามารถของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่จะส่งผลให้
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีดังนี้**

2.1 ทักษะและความสามารถทางการวางแผน

“มีเรื่องการวางแผน เรื่องคน จะต้องวางแผน Training Need จะต้องวางแผนโดย
ใช้หลัก Plan Do Check Action ตาม Process”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

2.2 ทักษะและความสามารถในการจัดทำแผนฝึกอบรม

“เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเค้าจะต้องทำแผนได้ และต้องรู้ว่าแผนนั้นจะต้องประกอบ
ไปด้วยอะไรบ้าง เช่น มีจุดมุ่งหมาย กลยุทธ์ที่จะใช้ในการฝึกอบรม การคัดเลือกวิทยากร บางที
เลือกวิทยากรที่ดี แต่ไม่ได้ตรง หรือไม่ได้เรื่องอะไรอย่างนี้ และก็ต้องดูจังหวะด้วยว่า เช่น
คุณจัดฝึกอบรมมา แต่ว่าตรงกับช่วง Shut Down โรงงาน อย่างนี้ก็จะไม่มีคนเข้า จะจัด Cost
อย่างแพง จัดสถานที่อย่างดี แต่คนยังไม่พร้อมจะเข้า อย่างเช่นในโรงงานอย่างนี้ ถ้าเราจัด
ในจังหวะที่ไม่ได้เรื่องนี่ การรับรู้ของผู้ฟัง ของผู้เข้ารับการอบรมอย่างนี้สำคัญ เพราะว่า อย่างเช่น
เราจัดการอบรมที่พนักงานเค้าออกกะกันออกมาเนีย เค้าจะไม่ฟังเราหรอก ต่อให้วิทยากรเก่ง
ปานไหนก็แล้วแต่ เค้าเข้ากะ 12 ชั่วโมง เค้าจะหลับกันอยู่แล้วก็ต้องพยายามดูเวลาที่เหมาะสม”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

2.3 ทักษะและความสามารถในการวิเคราะห์

“ประเด็นสำคัญของทักษะอย่างหนึ่งคือ ต้องวิเคราะห์ได้ดีเลย ผมไม่แน่ใจว่าของที่อื่น
เป็นอย่างไรแต่ที่ผมทำเนีย โดยเฉพาะที่นี้เนี่ยเรื่องของการวิเคราะห์สำคัญมาก งานทุกอย่างเลย
ถ้าเกิดทำแล้วขาดการวิเคราะห์ข้อมูลเนี่ย หมายถึงว่า จัดแล้วก็จบกันไป จบแล้วก็จบกันไป

ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ต่อมันก็ไม่มีประโยชน์ ก็ต้องมาทำเรื่องของការวิเคราะห์ดูกันว่า มันต้องมี Class ขึ้นมา Continue ใหม่ มีตัวอะไรเพิ่มเติมใหม่ ผมยกตัวอย่างนะ สมมติว่าเราจัดแล้วรู้สึกว่าการ Feedback ประเมินวิทยากรประเมินออกมาก็ดีนะ แบบประเมินเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินมาก็ดีนะ แต่ว่าพอเราดูผลลัพธ์ของการจัดฝึกอบรมแล้วเนี่ยมีคนผ่านไม่ถึงครึ่ง เอ๊ะ! มันเกิดอะไรขึ้น มองเห็น ๆ เอ๊ะ! ทุกคน Happy แล้วอย่างนี้เราโทษคนเรียนนะซิ คนเรียนเรียนไม่รู้เรื่องเองหรือไม่ ไม่เข้าใจหรือเปล่า แต่ว่ามันกลับมองได้หลายมุมนะ ถ้าไม่ผ่านเยอะ ๆ เลยเนี่ย ส่วนหนึ่งที่เรามองนี้ต้องมองที่คนจัดจะถูกไหม หรือสิ่งที่คุณเอาไปวัดว่า ผ่านหรือไม่ผ่านเนี่ยมันตรงไหม มันตรงกับที่คุณจัดไหม หรือว่าตรงกับสิ่งที่ต้องการหรือเปล่า เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องวิเคราะห์เก่งว่ามันมีสาเหตุมาจากตรงไหนกันแน่”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“วิเคราะห์ได้คือ เรายางานมาดูแลสามารถบอกได้ว่าทำไม Quarter นี้กับ Quarter ที่ผ่านมา จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมมันถึงน้อยลง ต้องวิเคราะห์ได้ว่ามันเกิดอะไรขึ้น”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“เราต้องการให้คนของ Training ต้องวิเคราะห์เป็นในการหาหลักสูตรที่จะฝึกอบรมหาความจำเป็น...”

(ผู้ให้ข้อมูล 06: แผนกฝึกอบรม บริษัทปิโตรเคมี)

“...หาความจำเป็นต้องนำมาวิเคราะห์สิ่งที่เค้าแจ้งมามีความจำเป็นจริงหรือไม่ เราใช้ภาษาอยู่ 2 คำ คือ Want กับ Need ถ้า want ก็อาจจะ Want เค้า ไม่ใช่ Need ของบริษัทที่บริษัทต้องการหรือคาดหวัง ใครก็อยากอบรมนั่นนี่ แต่เอ๊ะ! อบรมมาแล้วได้ใช้หรือเปล่า”

(ผู้ให้ข้อมูล 06: แผนกฝึกอบรม บริษัทปิโตรเคมี)

2.4 ทักษะและความสามารถในการประสานงาน

“เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องประสานงานมาก ๆ เลย จะต้องมีการประสานงานที่ดี เพราะจะเป็นส่วนกลางของทุกส่วนในองค์กร”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“ต้องมีทักษะในเรื่องของการติดต่อประสานงาน คือ ต้องติดต่อกับบริษัทฝึกอบรมอยู่เสมอ เพื่อถามข้อมูลหลักสูตรที่เค้ามีแล้วนำมาประชาสัมพันธ์ให้พนักงานของเราได้รู้ บริษัทฝึกอบรมเค้าก็จะมีหลักสูตรต่าง ๆ เรายังสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนการฝึกอบรมประจำปีได้”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

2.5 ทักษะและความสามารถในการเป็นพิธีกร

“ก็จะมีทักษะในเรื่องของการพูด กล่าวต้อนรับพนักงานในวันแรก ที่เรียกว่าการ Homeroom คือ ทำให้บรรยากาศเหมือนกับบ้าน เวลาพนักงานใหม่ต่างคนต่างมา ไม่รู้จักกัน เราก็จะต้อง Homeroom เค้า ต้องแนะนำตัว แนะนำสถานที่ ก็เป็นทักษะการพูด Introduction”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“สำหรับเรื่องของ Development Program ก็จะมี หนึ่ง การเป็นพิธีกรมืออาชีพ เพราะว่าคนที่ เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เวลาจัด Course หนึ่งเนี่ย เค้าจะต้องไปแนะนำวิทยากร ไปเปิด Course ต้องกล้าแสดงออก กล้าที่จะไปยืนที่โพเดียม แล้วก็เล่าประวัติ วิทยากร บอกวัตถุประสงค์ของการจัดอบรมในวันนี้ โปรแกรมมีอะไรยังไงบ้าง ตอบท้ายด้วยการขอบคุณวิทยากร เมื่องานอบรมเสร็จแล้ว เพราะฉะนั้นคุณต้องผ่านหลักสูตรนี้ การพูดก็ต้องมีเทคนิคการพูด พูดแล้วไม่ใช่ผู้เข้าอบรมกลับ”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“การเป็นพิธีกรมืออาชีพ เพราะว่าคนที่ เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เวลาจัด Course หนึ่งเนี่ย เค้าจะต้องไปแนะนำวิทยากร ไปเปิด Course ต้องกล้าแสดงออก กล้าที่จะไปยืนที่โพเดียม แล้วก็เล่าประวัติ วิทยากร บอกวัตถุประสงค์ของการจัดอบรมในวันนี้ โปรแกรมมีอะไรยังไงบ้าง ตอบท้ายด้วยการขอบคุณวิทยากร เมื่องานอบรมเสร็จแล้ว เพราะฉะนั้นคุณต้องผ่านหลักสูตรนี้ การพูดก็ต้องมีเทคนิคการพูด พูดแล้วไม่ใช่ผู้เข้าอบรมกลับ”

(ผู้ให้ข้อมูล 06: แผนกฝึกอบรม บริษัทปิโตรเคมี)

“ควรจะมีทักษะในการพูดต่อหน้าชุมชนหรือว่าการนำเสนองาน ไม่ว่าจะเป็นการจัดที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจัด และก็มีการเรียนเชิญวิทยากร ถ้าหากว่าไม่รู้ทักษะในการเรียนเชิญ การกล่าวนำ เกริ่นนำ ก็จะไม่สามารถเริ่มการฝึกอบรมได้เลยนะค่ะ”

(ผู้ให้ข้อมูล 07: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์รองเท้า)

“จะมีเรื่องของทักษะในการเป็นพิธีกร ทักษะการจัดกิจกรรม ซึ่งเป็นทักษะที่บริษัท เขาจะคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีทักษะนี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“เป็นผู้ดำเนินการได้ เป็นพิธีกรได้”

(ผู้ให้ข้อมูล 09: ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง)

2.6 ทักษะและความสามารถในการเป็นวิทยากร

“ถ้าในงาน orientation ก็จำเป็นเพราะเป็นหน้าที่ ควรจะเป็นวิทยากรได้ในสิ่งที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“รวมถึงทักษะในการถ่ายทอดและการนำเสนอด้วย เพื่อใช้ในการสอนให้พนักงานเข้าใจได้”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“สิ่งสำคัญเลยเค้าต้องมี Image การพูด ทักษะการเป็นวิทยากร ก็ต้องมีการฝึกอบรม การเป็นวิทยากรมีอาชีพเสี่ยงต้องชัดเจน Behavior พฤติกรรม บุคลิกภาพในการยืนอยู่หน้า ที่ประชุม ก็ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เหมือนกับนางงามคือไม่ดีก็ต้องปรับต้องฝึก เข้า Course เหมือนกันเป็นวิทยากร ก็ต้องฝึกเหมือนกัน การพูดก็ต้องมีจังหวะ มีคำควบกล้ำ ร ล พุดชัด หรือเปล่า ซึ่งวิทยากรก็ต้องยอมรับคำชมและคำตำหนิได้ไม่งั้นจะรู้ขอบกพร่องได้อย่างไร”

(ผู้ให้ข้อมูล 09: ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง)

2.7 ทักษะและความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

“จะต้องมีทักษะทางการสื่อสาร สามารถสื่อสารได้ สื่อสารเป็นและรู้จักกาลเทศะ ถึงบทที่เราจะต้องพูด เราก็ต้องพูด บางทีเราต้องฟังก็ฟัง”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“...จำเป็นต้องใช้การสื่อสาร Communication”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“เทคนิคการสื่อสาร ถามว่าหลักสูตรนี้ต้องเรียนมั๊ย ก็คงต้องเรียน เพราะว่าการพูดทุกอย่าง การสื่อสาร ถ้าเราพูดให้ดี พูดเพื่อวัตถุประสงค์อะไร เจ้าหน้าที่ต้องมาผ่านหลักสูตร มีหลาย ๆ อย่าง ไม่ใช่พิธีกรแล้วนะตอนนี้ มันเป็นการสื่อสาร บางครั้งอย่างเรา Dual กับ ผู้เข้ารับการอบรม ก่อนที่จะไปอบรม เค้าถามมาเราต้องอธิบาย ต้องชี้แจงได้ เราต้องรู้ว่าเราจะพูดโน้มน้าวเค้ายังไง อธิบายยังไง พูดยังไง ไม่ให้เค้าเกิดความรู้สึกที่เป็นลบ ก่อนที่จะไปอบรม หรือการที่เราจะพูดกับผู้บริหาร ถ้าผู้บริหารถามมาว่า ส่งลูกน้องไปอบรมแล้วหลักสูตรนี้เป็นอะไร ยังไง เพราะฉะนั้นเรื่องพวกนี้ การสื่อสารแบบนี้มันไม่ใช่การถ่ายทอดอะไรอย่างเดียวน เป็นการ สื่อสารสองทาง เพราะฉะนั้นคุณต้องเรียนรู้ ในการโต้ตอบ ทั้งกับผู้เข้าอบรม ผู้บริหาร แม้กระทั่ง วิทยากรก็ตาม ที่เราต้อง Dual กัน ทั้งต่อรองราคา ทั้ง Course Outline ซึ่งจะต้องมีเทคนิคตรงนี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 06: แผนกฝึกอบรม บริษัทปิโตรเคมี)

“เน้นเรื่องของการพูดเป็นมากกว่า การพูดเป็นหรือการสื่อสารยังงี้ ให้ผู้อบรมฟังดู แล้วมันลื่นไหลไปได้ นะคะ”

(ผู้ให้ข้อมูล 07: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์รองเท้า)

2.8 ทักษะและความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

“ต้องมีทักษะทางด้าน MS Office ถือว่าเป็นทักษะคอมพิวเตอร์ และใช้โปรแกรมที่ใช้สำหรับทำ Training Record ที่เรียกว่า โปรแกรม Noale ซึ่ง โนเอล เป็นเหมือนฐานข้อมูลที่ใช้ทำประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน ซึ่งจะเน้นไปในส่วนของทักษะทางคอมพิวเตอร์”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“อันนี้พี่คิดว่าจำเป็นในงานทุก ๆ ส่วน เพราะคนที่ทำงานทุกวันนี้ก็จำเป็นจะต้องใช้ เพราะต่อไปเราใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานอยู่แล้วทุกองค์กรมันเป็น must เลยนะ คือ ต้องมี ถ้าไม่มีก็จะทำให้ทำงานให้ Success ลำบาก ไม่ว่าจะเป็นฝึกอบรม เพราะว่าต่อไปจะต้องมีการ Processing ข้อมูลเยอะมาก ๆ การที่เราไม่ใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการ Processing ก็จะทำให้เราทำงานได้ช้า และเกิดความผิดพลาดได้สูง”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“...ซึ่งที่จริงแล้ว ความสามารถด้าน Computer ที่เป็นโปรแกรมเฉพาะทางยังไม่มีอะไรที่เป็น Must สำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพราะเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่ได้เป็นคนฝึกอบรม คือ Major อาจจะไม่เป็นคนฝึกอบรม แต่จะเป็น Organizer มากกว่า เพราะฉะนั้นถ้าจะต้องทำงานฝึกอบรม หรือ เตรียม Material training เองในงานที่บางบริษัท Assign งานให้ทำอย่างนี้จึงจำเป็น”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการผลิตสื่อได้ เดี่ยวนี้เวลาฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเรื่องเจตคติ หนังสือตำรา ไม่จำเป็นต้องมี เพราะหนังสือจะใช้เฉพาะเรื่อง อย่างเช่นเรื่องที่สอนในด้านความรู้สึกรู้จักคิด ก็ใช้สื่อทางคอมพิวเตอร์ ทำเป็นนิทานให้เค้าได้ใช้ มันจะพัฒนาเค้าได้ดีกว่าที่จะเอาหนังสือมาให้เค้าอ่าน”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“ต้องมีทักษะในการใช้ Internet เพื่อที่จะค้นหาข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรมได้อีกทางหนึ่ง เช่น เว็บไซต์ของชมรมผู้บริหารงานบุคคลแห่งประเทศไทย”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“ทักษะในการใช้อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีเบื้องต้น เช่น เครื่องฉาย Projector ไมโครโฟน คอมพิวเตอร์ ซึ่งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ควรจะใช้ได้ในขั้นต้นก็คือใช้โปรแกรมนำเสนอผลงาน เช่น PowerPoint”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

2.9 ทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ

“ทักษะภาษาอังกฤษ ในเรื่องของ E-mail ต้องเขียน E-mail และใช้ภาษาอังกฤษได้ ภาษาอังกฤษขั้นไหนนั่น แ่อ่านออก เขียนได้ก็พอแล้ว เดี่ยวในเรื่องของ Content เนี่ยเราจะช่วยปรับให้เค้า ก่อนที่พนักงานของพี่เค้าจะออก Mail ได้เนี่ย เค้าก็ต้องส่งให้พี่ดูก่อนนะครับ ในเบื้องต้นเค้าจะส่งให้พี่ดู พอเคลตาเรียบร้อยแล้ว พี่เห็นว่า โอเค Mail นี้ได้ เค้าก็จะใช้ Mail นี้ ได้ตลอดเวลา แล้วก็ปรับเปลี่ยนเฉพาะวันที่ หัวข้ออะไรเท่านั้น”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“คนที่ทำงานทุกวันนี้ก็จำเป็นจะต้องใช้สิ่งจะต้องมีเลยนั่นคือ ภาษาอังกฤษ ขั้นที่สื่อสารได้โดยไม่มีปัญหา”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“ในบริษัทที่ใหญ่ๆ เค้าจะใช้ Instructor ที่ Certify มาจากต่างประเทศซึ่งมีความจำเป็นทีเดียว ถ้าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ไม่มีความสามารถทางด้านภาษาที่จะไป Deal กับวิทยากรต่าง ๆ ซึ่งวิทยากรเองบางทีจะใช้หลักสูตรที่มาจากต่างประเทศ ซึ่งพี่คิดว่ามันก็ไม่ต่างหรอกที่จะใช้ Soft Skill ที่เป็นคนไทยกับวิทยากรจากต่างชาติ แต่ต้องยอมรับว่า บริษัทใหญ่ ๆ ที่เป็นบริษัทข้ามชาติเค้าก็จะเชื่อถือต่างชาติมากกว่าซึ่งในองค์กรที่มีอยู่เค้าจะเชื่ออย่างนี้ ถ้าเสนอวิทยากรคนไทย กับวิทยากรจากต่างชาติ จากสถาบันที่เค้ายอมรับ เค้าจะเลือกวิทยากรจากต่างชาติ ฉะนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมก็จะต้องมีความสามารถทางด้านภาษาที่ดี ที่จะ Deal กับเค้าได้”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“ทักษะภาษาอังกฤษ ต้องมีอยู่แล้วนะคะ”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“ต้องมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ เพราะปัจจุบันนี้สามารถค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้จาก Internet ซึ่งมันมีความรู้ที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะศึกษาได้อยู่เยอะแยะในเว็บไซต์ ถ้าเค้ามีความรู้ทั้งคอมพิวเตอร์และภาษาอังกฤษที่ดี ก็จะเป็นส่วนที่ช่วยให้เค้าค้นคว้าข้อมูลได้อย่างดี”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“...ใช้ภาษาอังกฤษได้ดี ควรจะต้องเน้นเรื่องภาษาอังกฤษเลยนะ”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“ส่วนทักษะอื่น ๆ จะเป็นภาษาอังกฤษ”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“รวมถึงภาษาด้วยนะคะ ภาษาอังกฤษก็จำเป็น เดี่ยวนี้การอบรมไม่ได้มีเฉพาะภาษาไทย สมมติว่านอกจาก IT เก่งแล้ว ภาษาคุณได้คุณจะทำ OK มาก เพราะเดี๋ยวนี้การอบรมการ Present การเป็นวิทยากร ภาษาอังกฤษเข้ามาช่วยในเรื่องของการตลาดค่อนข้างเยอะ ถ้าไปแข่งขันกับคนอื่นต้องเพิ่มเรื่องภาษาอังกฤษ”

(ผู้ให้ข้อมูล 09: ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง)

2.10 ทักษะและความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

“การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ไม่ว่าจะอะไรก็ตามที่เป็นเรื่องของการจัดงาน หรือการจัด Event อะไรก็แล้วแต่ มันมักจะเกิดเหตุการณ์ไม่คาดฝันขึ้น ไม่ว่าเราจะเตรียมการไว้ดีแค่ไหนก็ตาม มันอยู่ที่ว่าคุณจะแก้ไขปัญหานั้นอย่างไร ให้มันออกมาแล้วดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้สถานการณ์มันผ่อนคลายมากที่สุด ให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุด ตรงนี้นั้นเรื่องของเรามีสติพอไหม เรื่องของการที่จะหารากเหง้าของปัญหาเจอไหม เป็นเรื่องของ การแก้ปัญหาได้ตรงจุดไหม ทำให้ปัญหามันยุติไหม เช่น เรื่องสถานที่มักจะมามีปัญหาเรื่องสถานที่ประจำเลย เกิดเรื่องอย่างนี้บ่อย ๆ เลยซึ่งจริง ๆ มันควรจะเป็นแค่ครั้งเดียว ถ้าเกิดเป็นอย่างนี้เรื่อย ๆ แสดงว่าคนจัดก็ต้องดูแล้ว ถึงแม้ว่าปัญหามันไม่ได้เกิดจากคนจัดก็ตาม เป็นคนอื่นทำให้เกิดปัญหาก็ตาม แต่คุณเจอมันทุกครั้งเนี่ย คุณก็ต้องหาวิธีแล้วละ หาวิธีทำให้ไม่เกิดปัญหา ถึงคุณจะได้เป็นคนสร้างก็ตาม แต่เป็นงานของคุณ คุณต้องเป็นคนแก้ถูกไหม เช่น เราจัดอบรมที่ไร ถ้าเป็น Course ผู้บริหาร เราจัดที่ไรเค้าก็ไม่ค่อยเข้าทุกทีเลย เอ๊ะ! ถามว่าเป็นความผิดของใคร เราจัดวันธรรมดา เอ๊ะ! ทำไมเค้าไม่เข้า ดูอีกทีเราย้ายเวลาดีกว่า เวลาอย่างนี้ไม่ควรจัด วันอย่างนี้ไม่ควรจัด แม้ว่าเราไม่ได้เป็นคนก่อแต่เราต้องแก้ไข ไม่งั้นเราทำงานต่อไม่ได้ เพราะมันเป็นงานของเรา”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“นอกจากนี้ก็ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ให้มองว่าไม่ว่าจะงานอะไรก็แล้วแต่มันทำได้หมด”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ สมมติว่าเราเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจัดการอบรมในองค์กรเราต้องเป็นพิธีกรในวันนั้น แล้วไมโครโฟนดับไปแล้วเราจะทำอย่างไร ก็ก็ต้องหาวิธีทางแก้ไข”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

3. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

3.1 มีใจรักในงาน

“ถึงแม้ว่าเค้าจะไม่จบทางด้านฝึกอบรมโดยตรงมา แต่ถ้าเกิดเค้าอยากทำ คือ เค้ามีใจรักในงานฝึกอบรมก่อน ก็จะต้องมีใจรักในงานก่อนและเข้าใจบทบาทของ Training”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“จริง ๆ มันก็เหมือนกับงานทุกงาน จบอะไรไม่สำคัญ อยู่ที่ว่ารักในงานที่ทำแค่ไหนทุ่มเทให้กับงานมากแค่ไหน”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“และต้องรักในงานนี้ ไม่งั้นไม่ประสบความสำเร็จ ต้องอย่าลืมว่าเป็นงานใช้เงินนะ ผู้บริหารบางคนเค้าก็ยังจะว่าเอาว่าเงินเดือนเค้าเกือบทั้งเดือน เรามาจัดอบรมจ้างวิทยากรแค่วันเดียว เค้าก็พูดได้ เพราะฉะนั้นเราจะต้องตอบคำถามเค้าให้ได้ คือมันต้องทำงานให้ถึงที่สุดจริง ๆ ทำงานด้านนี้นะครับ ต้องวิเคราะห์เรื่องการเงิน เรื่องคำนวณ คุณงบประมาณอะไรอย่างนี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“...ต้องมาดูว่า มันคืออาชีพและเข้าใจในความเป็นอาชีพที่เราทำอยู่ นี่คืออาชีพนะ ไม่ใช่งานอดิเรก ไม่ใช่เรื่องเล่น ๆ มันคืออาชีพต้องทำแบบมีอาชีพ เช่น ฉันไม่เห็นด้วย คิดได้พูดได้ แต่เวลาทำต้องสนองตามนายจ้าง เพราะมันคืออาชีพ トラバโดถ้าคุณคิดว่า คุณทำไม่ตรงคุณไม่อยากทำ คุณก็ควรจะเปลี่ยนไปหาที่ที่มันตรงกับคุณ ไม่อย่างนั้นคุณจะไม่มีทางเจริญ สมมติว่าเค้าจ้างคุณมาอย่างไ้ แต่คุณบอกว่าคุณเก่งทอดไก่ คุณจะมาทอดอย่างเดียวเป็นไปไม่ได้ คุณบอกว่าคุณเก่งทำพิซซ่า แล้วคุณจะไปได้ดีในร้านแมคโดนัลด์เป็นไปไม่ได้ มันต้องเปลี่ยนใหม่คุณต้องไปทำแฮมเบอร์เกอร์ให้เก่งอะไรอย่างนี้ ผมยกตัวอย่างมานะ จริง ๆ ต้องเข้าใจว่ามันคือ อาชีพ มันถึงจะเป็นมืออาชีพได้”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“ต้องมีความรักและชอบในงานที่ตนเองทำอยู่ คือต้องรู้สึกในแง่บวก แล้วจะเกิดความตั้งใจที่จะทำงาน”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

3.2 มี Service Mind

“Training คือ ต้อง Support เวลาใครเค้าขอเรื่องอะไรมา ก็ช่วยเหลือเค้า ทำนองนั้นเราต้องเป็นที่พึ่งเค้าได้ แล้วก็ต้องมี Service Mind ที่ดี คือ หมายถึง เค้าขอหนึ่ง

เราอาจจะให้มากกว่าหนึ่ง ถ้าบอกว่ามี Video ให้ยืมไหม เราอาจจะบอกว่า Video ไม่มีค่ะ แต่เรามีเอกสารอันนี้อยู่เอาไหม อะไรอย่างนี้ แต่บางคนที่ไม่มี Service Mind พอคำถามว่ามี Video ไหม ก็บอกว่าไม่มีค่ะแล้วก็จบ คน Training ต้องมีอะไรที่ต่อจากนั้น คือ ขอบหนึ่งต้องได้สองอะไรอย่างนี้ครับ”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“Service Mind ซึ่งจะต้องมี”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“งาน Organize มันควรจะมีทักษะในเรื่องของ Service mind คือ คนมันจะเรียนได้ดีต่อเมื่ออยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีถูกไหม เวลาเราจะเริ่มเรียนหนังสือ ถ้าเรามีความรู้สึกว่า โอ้โฮ! บรรยากาศห้องมันมืด ร้อนก็ร้อน แสงก็สลัวๆ อะไรอย่างงี้ละ ผู้ดำเนินการฝึกอบรมก็หน้าบึ้งมาจนถึงก็พูดว่าทำไมมาช้า ว่าผู้เข้ารับการอบรมต่างๆ นานา ผมเชื่อว่า วันนั้นเค้าไม่เป็นอันเรียน ถูกไหมละ เพราะฉะนั้นเค้าก็ควรจะมีเรื่อง Service Mind เรื่องของการจัดการ เรื่องของการดูแล การจัดการที่ดี เรื่องของการที่จะสามารถดำเนินการจัดได้ เมื่อมี Class ที่จะต้องดูแลได้อะไรอย่างงี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“Service Mind ก็จะไม่พ้นหลาย ๆ หน่วยงานก็มีทำอยู่เสมอ แต่ว่างานบุคคล เน้นงานบริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องดูแลผู้เข้าอบรม ดูแลวิทยากร เพราะฉะนั้นทุกคนต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ เพราะเค้าเหมือนลูกค้าเรา ทำให้เรามีงานทำ ถ้าเราบริการเค้าไม่ดี ดูแลเค้าไม่ดี ถ้าออกไปข้างนอกนี้เราดูแลเค้าถึงห้องนอนเลยนะ ตั้งแต่เดินทางออก ออกรถ ล้อหมุน เผลอๆ ก่อนขึ้นรถ จนรถออกไประหว่างเดินทาง ไปเข้าที่พักห้องสัมมนา จนสุดท้ายเข้านอน ตื่นขึ้นมาเจ้าหน้าที่เราก็ต้องคอยประสานงาน จนเดินทางกลับมาถึงบริษัท เพราะฉะนั้น การให้บริการตรงนี้ก็ต้องโอเค”

(ผู้ให้ข้อมูล 06: แผนกฝึกอบรม บริษัทปิโตรเคมี)

“ซึ่งต้องมี Service Mind รักในการบริการ”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

3.3 ใฝ่เรียน ใฝ่รู้

“ควรจะเป็นคนที่ใฝ่รู้นะครับ อย่างจบแค่เรียนจบแล้วก็จบการศึกษา แล้วมา Learning By Doing เพียงอย่างเดียว เราต้องใฝ่รู้ ดำรับตำรา ต้องอ่านเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนป่านนี้ ที่ยังต้องอ่านหนังสือพวกนี้อยู่เลย ต้อง Update ข้อมูล ต้องเป็นผู้ใฝ่รู้นะครับ ถามได้ ตอบได้ ต้องอย่างนั้นเลย แล้วความรู้เหล่านี้ มันจะเป็นเหมือน Data Base แล้วเวลาใครเค้าพูดถึงอะไร เราก็สามารถดึงเอาข้อมูลเหล่านั้นกลับมาใช้ได้ เนี่ยคน Training จะต้องเป็นคนแบบนี้ครับ”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“จะต้องเป็นต้นแบบของการแสวงหาความรู้ นะครับ เพราะว่าอย่างที่พี่บอกว่า แผนกฝึกอบรม คือแผนกที่เป็นตัวอย่างในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมา จะต้องเป็นต้นแบบได้ ซึ่งตัวเค้าเองจะต้องรู้จักแสวงหาความรู้ตลอดเวลา”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“ต้องเป็นคนที่มีความรู้รอบด้าน ฝึกอบรมเนี่ยต้องรู้รอบด้าน ยืนยันเลยนะครับ ว่าต้องรู้เยอะกว่าชาวบ้านเค้า รู้จริง รู้ไม่จริงอีกเรื่องหนึ่ง หมายความว่า รู้จริง รู้ไม่จริง หมายถึงว่ารู้สึกในเรื่องนั้น รู้ใน Detail ของมันแค่นั้นอีกเรื่องหนึ่ง แต่ควรจะรู้รอบ เพราะว่าไม่อย่างนั้นเนี่ย เวลาเราจะดำเนินการฝึกอบรม หรือว่า เราจะทำอะไรก็ตามเนี่ย เวลาเราจะนำเสนอโครงการ สักโครงการ เวลาเราจะไปขออนุมัติเนี่ย เองง่าย ๆ หลักเบื้องต้นเลย หน่วยงานที่เค้ามีปัญหา แค่ว่าจะไป Serve เค้าเพื่อหาแนวทางแก้ไขเนี่ย ถ้าเราไม่รู้เรื่องของเค้า เค้าบอกปัญหาแต่เราไม่ Get นะเสร็จนะ ประเด็นที่สอง เมื่อรู้ปัญหาแล้วก็ไม่รู้รอบอีกว่า แล้วเรื่องนี้ใครเก่ง ควรจะไป วงการไหน ควรจะไปอย่างไร”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“ต้องเป็นคนที่รู้ตลอดเวลา ส่วนหนึ่งก็ต้องเป็นคนใฝ่รู้ ซึ่งก็จะมีได้หลายทาง จาก E-learning หรือจาก Tool ต่าง ๆ เช่น ในงาน Training จะอยู่ในตำแหน่งของเราอย่างเดียว ไม่ได้หรอกนะ จะต้องรู้ Technology ใหม่ ๆ รู้วิทยาการใหม่ ๆ ปัจจุบันนี้ Trend ของเราไปทางไหนแล้ว เช่น เราจะต้องดูแลโรงงาน แม้โรงงานจะมี Technology ไม่เยอะ แต่ Trend เรื่องคน Tool เรื่องคน ที่จะมาใช้เราจะเอาตัวไหนมาพัฒนา Develop คน ซึ่งเราก็จะต้องรู้จัก Tool ใหม่ ๆ ”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีความรู้รอบตัวเยอะมาก ๆ และต้องมีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ รวมทั้งต้องมีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ เพราะปัจจุบันนี้สามารถค้น ข้อมูลต่าง ๆ ได้จาก Internet ซึ่งมันมีความรู้ที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะศึกษาได้อยู่เยอะแยะใน เว็บไซต์”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“ความรู้ในเรื่องข่าวสาร เจ้าหน้าที่จะต้องเป็นคนรอบรู้ติดตามข่าวสาร จะต้องมีความรู้ไว้เพื่อถ่ายทอดให้พนักงานได้รู้ เพราะหากว่าเจ้าหน้าที่เขาถ่ายทอดได้ดี สอนได้ดี โอกาสต่อไป ก็อาจจะไปเป็นวิทยากรอิสระได้ ซึ่งสิ่งสำคัญจะต้องมีคุณลักษณะที่รักการอ่าน ต้องชวนขยายหาความรู้อยู่เสมอ”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

3.4 กระฉับกระเฉง

“แล้วก็กระฉับกระเฉง ว่องไว หงอยๆ ไม่เอานะครับ คนหงอยๆ แล้วไป Training แล้วไป Lead มันดูไม่น่าประทับใจ เค้าจะเชื่อถือได้อย่างไรละ ความน่าเชื่อถือมันมาจากสองส่วน คือ บุคลิกภาพ กับคุณลักษณะ พอมารวมกันก็จะกลายเป็นความน่าเชื่อถือ”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“เค้าจะมีเหมือนกับว่าเป็นคนที่มีลักษณะของ คนที่พยายามที่จะรู้ กระตือรือร้น ขวนขวาย ใฝ่หาความรู้ ซึ่งตัวนี้สำคัญมากเลยของนักฝึกอบรม คือต้องอยากรู้ อยากรู้อยากเห็น”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

3.5 มีความน่าเชื่อถือ

“ต้องเป็นคนที่น่าเชื่อถือด้วย ถึงจะมาเป็น Trainer หรือมาทำงานฝึกอบรมได้ พูดยไปแล้วไม่มีใครฟังเนี่ย เค้าจะเชื่อถือได้อย่างไร ก็ไม่เกิด Success ไรใหม่ เพราะฉะนั้นต้องมีความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือเกิดจาก อย่างที่บอกเมื่อสักครู่ว่าเกิดจาก Character กับ Competence ความรู้ ความสามารถ ก็คือตัวนี้ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และตัวที่สอง คือ Character ความมุ่งมั่นของเรา ตั้งใจของเรา Service Mind สัญญาสัญญาว่าจะทำแล้วทำได้เนี่ย ตัวนี้มันพูดยไปแล้วทำให้เกิดความน่าเชื่อถือของคนนั้น ๆ และเมื่อทำงานร่วมกันไปนาน ความน่าเชื่อถือนั้นก็จะกลายมาเป็นความศรัทธาในอนาคต เมื่อศรัทธาไปเนี่ยพูดอะไรแล้วเค้าก็จะเชื่อ ขอบอะไรเค้าก็จะให้ อะไรอย่างนี้ครับ”

(ผู้ให้ข้อมูล 01: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

3.6 มีบุคลิกภาพดี

“ดูบุคลิกภาพ รู้สึว่าจะต้องเป็นคนที่อบอุ่น มีความรู้สึกรอบอุ่น ยินดีที่จะถ่ายทอด ที่จะให้ความรู้ให้กับคนอื่นตลอดเวลา คนอื่นดูแล้วไม่รู้สึกละสบายใจที่จะไปคุยด้วยกับคนคนนี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“ถ้ามองในเรื่องบุคลิกภาพ ก็ต้องบอกว่า ต้องมีบุคลิกภาพดี แต่ถ้าพูดคำนี้ งานทุกงานก็ต้องมีบุคลิกภาพดี ถูกไหม เอาเป็นว่าดูแล้วเป็น Interpersonal น่าเชื่อถือ ถ้าพูดกล้าแสดงออก ที่สำคัญน่าจะต้องเป็นคนที่ยากรู้ อยากรู้อยากเห็น และเป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์ มองโลกในแง่ดี ไม่ถึงขนาดเป็น Innovation เอาแค่ Creativity ก็พอ เพราะอย่าลืมว่ามันเป็นงานที่เกี่ยวกับคน คนถ้าไม่เคลื่อนไหวอะไรเลยก็จะเบื่อ”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“ก็จะต้องเป็นคนที่เปิดพอสสมควรรนะ Open Mind เป็นคนที่เปิดตัวนะ คนที่เสียบ ๆ จะมาทำงานฝึกอบรมไม่ได้ คนเสียบ ๆ ก็ต้องไปทำงานที่ไม่ต้องเจอคน เช่น ทำสื่ออะไรอย่างนี้ ส่วนเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จะต้องเป็นคนที่จะพูดคุย เจ้าะเจ้าะอีกอย่างนึง บุคลิกภาพจะต้องมีความมั่นใจนะ บางทีจะไปกล่าว Speech จะต้องมีความมั่นใจ”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“ในด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ก็เป็นส่วนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประสบความสำเร็จ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีความน่าเชื่อถือ การพูดจาที่ดี รวมทั้งมีการแต่งกายที่เหมาะสม”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือและเป็นแบบอย่างเขาได้ ซึ่งต้องรวมตั้งแต่การแต่งกาย การพูดจา ต้องทำให้น่าเชื่อถือ อะอย่างนี้”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

3.7 ยึดหยุ่นได้

“ต้องยึดหยุ่นให้ได้ เพราะเราทำงานกับคนเยอะ ๆ ต้องยึดหยุ่นมาก ๆ เพราะบางทีเราอาจออกแบบหลักสูตรไว้ 2 วัน แต่ด้วย Business issue ทำให้เค้าอาจจะมาไม่ได้ อาจจะต้องเป็นวันเดียวก็ต้องยึดหยุ่น มีหลายครั้งที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่ยึดหยุ่น ก็จะเกิดข้อที่คนเรียนไม่ยอมมา เพราะเค้าก็เป็นหน่วยงาน ก็จะไม่เกิดประสิทธิผลของการฝึกอบรม ซึ่งต้องยึดหยุ่นได้ ต้องปรับเปลี่ยนได้”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

3.8 มีเครือข่ายในสายงานเดียวกัน (Network)

“มี Network ที่ดี ตัวนี้สำคัญรู้จักคนเยอะในสายงานเดียวกัน คือ เราเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในบริษัทนี้ เราจะต้องมีเพื่อนที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในบริษัทต่าง ๆ เยอะมาก ซึ่งจะช่วยในการ Verify คนสอน เพราะเราสามารถให้คนมาสอนให้เราดูพร้อมกันแล้วเลือกได้ เราไม่รู้ว่าใครเป็นอย่างไร การที่เรามีเพื่อนก็จะเช็คได้ว่าคนสอนคนนี้เป็นไงบ้าง เคยใช้บริการกับบริษัทนี้แล้วหรือไม่ ได้ผลเป็นอย่างไร เราก็จะได้ Verify กับสิ่งที่เราจะทำ ซึ่งหลายคนจะขาดเรื่องนี้ ซึ่งประสิทธิภาพจะดีไม่เท่ากับคนที่ มี Network เยอะ”

(ผู้ให้ข้อมูล 02: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์กีฬาทางน้ำ)

“ต้องมี Network ในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน”

(ผู้ให้ข้อมูล 07: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์รองเท้า)

“เราต้องมี Network คือ การ Share กัน อัปเดตข้อมูลกัน”

(ผู้ให้ข้อมูล 09: ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง)

3.9 มีความรับผิดชอบ

“เรื่องความมีวินัยและการควบคุมตนเอง ในเรื่องของความรับผิดชอบ รับผิดชอบแค่ไหน คือต้องรับผิดชอบถึงที่สุด คืองานมันไม่ได้อยู่น้ำคอมพิวเตอร์ วันนี้ไม่เสร็จแล้วพรุ่งนี้ค่อยทำต่อ มันไม่ใช่ มันเป็นงานที่มีกระบวนการหลาย ๆ กระบวนการเลยที่จะทำให้มันจบ”

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

3.10 คิดแง่บวก

“ปัญหาเรื่องของการติดตามผล เรื่องของการขอรายงานการฝึกอบรมภายนอกสถานที่ เวลาที่เค้าไปอบรมกลับมาเป็นอย่างไร ก็ไม่ค่อยได้ความร่วมมือเท่าไรจริง ๆ เค้าคงอยากที่จะให้ความร่วมมือแต่ Output ที่ได้มันไม่เป็นเช่นนั้น อาจจะด้วยเค้างานเยอะ อาจจะด้วยเค้าไม่เข้าใจ อาจจะด้วยเค้าไม่รู้ว่ามันต้องมีสิ่งที่เค้าต้องทำส่งให้เรา หรืออะไรก็แล้วแต่ ตัวนี้เราก็ต้องเป็นฝ่ายเข้าหา ต้องพยายามตาม อย่าไปใช้วิธีฟ้องเจ้านายอย่างเดียว แล้วก็ไปบีบบังคับกันในที่ประชุมอย่างเดียวนั้นไม่ได้เกิดประโยชน์อะไร เชื่อว่าทำแบบนั้น ไม่ยั่งยืนมันจะได้เป็นครั้ง ๆ ไป เมื่อวันหนึ่งคนโดนค่าเข้าถึงจุด Threshold ที่เค้าชินชากับตรงนั้นเค้าก็ไม่เอาเราแล้ว เพราะเค้าไม่รู้สึกรว่านี่คือการค่า แต่ว่าถ้าเกิดเราทำอย่างไรก็ได้ให้เค้าเห็นว่า ถ้าเกิดเค้าทำแล้วเนี่ยทั้งหมดมันไม่ได้เกิดประโยชน์กับเรา มันเกิดประโยชน์กับเค้า ก็คือ ผมว่าจะต้อง Positive Thinking ด้วย คนที่ทำงานด้านฝึกอบรมต้องพยายามคิดในแง่ดีเยอะ ๆ “

(ผู้ให้ข้อมูล 03: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

“ทัศนคติของเค้าต้องเปิดกว้าง และจะต้องยอมรับข้อเสนอแนะอะไรต่าง ๆ ตรงนั้นนะ และก็จะต้องไม่เหนียว ต้องไม่เหนียวไม่ท้อในการที่จะแบบว่า เฮ้ย...ทำไมจัด Course นี้ออกไปแล้วก็ยังมีเสียงผู้บริหารออกมาว่า จัดอะไรมาเนี่ย ไม่เห็นมีการพัฒนาอะไรขึ้นเลย นั่นคือ สิ่งทีบอกว่ทัศนคติของคนที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องเป็นคนที่ดีบวก แล้วก็เปิดกว้างค่ะ”

(ผู้ให้ข้อมูล 07: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์รองเท้า)

3.11 มีคุณธรรม

“อีกอย่างนึง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรจะต้องเป็นคนที่มีคุณธรรมนะ ก็เหมือนกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องเกี่ยวกับงาน HR ซึ่งจะต้องเป็น Role Model ละนะ เป็นต้นแบบของการมีคุณธรรม สุดท้ายซึ่งถ้าเกิดเป็นคนดี มีความรับผิดชอบในงาน เอื้ออาทร ถ้าเห็น

ในภาพรวม ถ้าจะเป็นตัว Drive ในองค์กรตัวนี้ เพราะถ้าเกิดเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่เป็นคนที่มีความคุณธรรมนะ พอจะทำอะไรออกมาแล้ว ก็จะไม่เกิดผลออกมาตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งก็จะเน้นในรูปของคุณธรรมนะ เพราะเวลาที่ไปทำงานแล้วไม่มีคุณธรรม เรื่องของงาน เรื่องของเงิน ไร้ใจไม่ได้ พี่ก็ไม่เอาละ”

(ผู้ให้ข้อมูล 04: ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล บริษัทปิโตรเคมี)

“อีกเรื่องหนึ่งที่สำคัญเลยคือ ต้องเป็นคนที่มีความคุณธรรม ไม่รับสินบนจากใคร”

(ผู้ให้ข้อมูล 05: ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์)

“ที่สำคัญเลยต้องมีจริยธรรม โดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีให้พนักงาน เพราะเราจะต้องสอนพนักงาน บอกให้เค้าทำ เราจะต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้เค้าดูได้ ถ้าพูดสอนเค้าแล้ว เราไปทำผิดซะเองมันก็ดูไม่น่าเชื่อถือ”

(ผู้ให้ข้อมูล 08: แผนกฝึกอบรม บริษัทผลิตอุปกรณ์ยานยนต์)

ส่วนที่ 3 สรุปคุณลักษณะที่เป็นสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม สามารถสรุปคุณลักษณะได้ดังนี้

1. คุณลักษณะทางด้านความรู้ ประกอบด้วย
 - 1.1 ความรู้ในงานฝึกอบรม
 - 1.2 ความรู้ในการวิเคราะห์และออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรม
 - 1.3 ความรู้ในการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม
 - 1.4 ความรู้และความเข้าใจในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่
 - 1.5 ความรู้เรื่องจิตวิทยา
 - 1.6 ความรู้ทางด้านการบริหารงานบุคคล
 - 1.7 ความรู้ในการสร้างบรรยากาศองค์กรให้เอื้อต่อการเรียนรู้
 - 1.8 ความรู้ในการคัดเลือกวิทยากร
2. คุณลักษณะทางด้านทักษะและความสามารถ ประกอบด้วย
 - 2.1 ทักษะและความสามารถทางด้านการวางแผน
 - 2.2 ทักษะและความสามารถในการจัดทำแผนฝึกอบรม
 - 2.3 ทักษะและความสามารถในการวิเคราะห์
 - 2.4 ทักษะและความสามารถในการประสานงาน

- 2.5 ทักษะและความสามารถในการเป็นพิธีกร
- 2.6 ทักษะและความสามารถในการเป็นวิทยากร
- 2.7 ทักษะและความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
- 2.8 ทักษะและความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์
- 2.9 ทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ
- 2.10 ทักษะและความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
3. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ ประกอบด้วย
 - 3.1 มีใจรักในงาน
 - 3.2 มี Service Mind
 - 3.3 ใฝ่เรียน ใฝ่รู้
 - 3.4 กระฉับกระเฉง
 - 3.5 มีความน่าเชื่อถือ
 - 3.6 มีบุคลิกภาพดี
 - 3.7 ยืดหยุ่นได้
 - 3.8 มี Network
 - 3.9 มีความรับผิดชอบ
 - 3.10 คิดแง่บวก

จากการข้อสรุปคุณลักษณะที่เป็นสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก เกี่ยวกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการปริมาณ

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงของคะแนนและความห่างของช่วงคะแนนเฉลี่ยต่าง ๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตามความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารงานฝึกอบรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารงานฝึกอบรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารงานฝึกอบรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	234	53.1
	ชาย	207	46.9
	รวม	441	100
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	15	3.4
	25 – 30 ปี	94	21.3
	31 – 35 ปี	98	22.2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

อายุ	36 – 40 ปี	114	25.9
	41 – 45 ปี	80	18.1
	46 – 50 ปี	33	7.5
	51 – 55 ปี	7	1.6
	รวม	441	100
อายุงาน	0 – 5 ปี	173	39.2
	6 – 10 ปี	161	36.5
	11 – 15 ปี	91	20.6
	16 – 20 ปี	14	3.2
	20 ปีขึ้นไป	2	0.5
	รวม	441	100

จากตารางที่ 6 มีผู้บริหารหน่วยงานฝึกอบรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกในการศึกษาคั้งนี้ทั้งสิ้น 441 คน จำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศหญิง 234 คน เป็นเพศชาย 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 และ 46.9 ตามลำดับ ซึ่งหากจำแนกอายุของผู้บริหารงานฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 มีอายุ 31 – 35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีอายุ 41 – 45 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 ตามลำดับ จำแนกตามอายุงานของการเป็นผู้บริหารงานฝึกอบรม ส่วนใหญ่มีอายุงาน 0 – 5 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 มีอายุงาน 6 – 10 ปี จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และมีอายุงาน 11 – 15 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐาน คุณลักษณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก จำแนกตามคุณลักษณะย่อย ทั้ง 3 ด้าน ผู้วิจัยได้นำคะแนนแบบสอบถามหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏผลดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นของผู้บริหารงานบุคคลที่มีต่อ
คุณลักษณะด้าน “ความรู้” ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยรวมและ
เป็นรายข้อ

ข้อ	คุณลักษณะ	n = 441		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
1.	ความรู้ในการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม	4.24	.656	มาก
2.	ความรู้ในการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรม	4.26	.668	มาก
3.	ความรู้ในการวิเคราะห์เนื้อหา และกำหนดเนื้อหาฝึกอบรมให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของฝึกอบรม	4.32	.683	มาก
4.	ความรู้ในการสร้างหลักสูตร, กำหนดและออกแบบวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร	4.23	.697	มาก
5.	ความรู้ในการเขียน โครงการ หลักการและเหตุผล, กำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้ตรงกับความต้องการขององค์กร	4.12	.723	มาก
6.	ความรู้ในการวิเคราะห์ สร้าง พัฒนาและกำหนดสื่อที่เหมาะสมกับหลักสูตรการฝึกอบรม	4.09	.675	มาก
7.	ความรู้ในการวางแผน กำหนดวิธีการวัดการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมได้ตรงตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรม	4.20	.668	มาก
8.	ความรู้ในการจัดสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และป้องกันอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	4.01	.726	มาก
9.	ความรู้ในการคัดเลือกวิทยากร และติดต่อวิทยากรให้ตรงกับความต้องการของหลักสูตรการฝึกอบรม	4.34	.649	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ข้อ	คุณลักษณะ	n = 441		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
10.	ความรู้ในการบริหารงานฝึกอบรม ตามกระบวนการของการฝึกอบรม	4.16	.721	มาก
11.	ความรู้ในการออกแบบกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้	4.13	.718	มาก
12.	ความรู้ในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการฝึกอบรม	4.07	.715	มาก
13.	ความรู้ทางด้านจิตวิทยา	3.87	.680	มาก
14.	ความรู้ในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้	4.05	.672	มาก
15.	ความรู้การสร้างบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยหรือมีส่วนช่วยต่อการเรียนรู้	4.01	.721	มาก
16.	ความรู้เรื่อง 5S และมาตรฐานคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรม (ISO)	3.70	.703	มาก
17.	ความรู้ในการจัดการงานบุคคล	4.02	.702	มาก
18.	ความรู้ในกฎหมาย พรบ. ที่เกี่ยวกับงานบุคคล	3.85	.806	มาก
19.	ความรู้และความเข้าใจในองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน	4.27	.754	มาก
รวม		4.10	.415	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณลักษณะด้าน “ความรู้” ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10, SD = .415$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณลักษณะทางด้านความรู้ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3 อันดับแรก คือ ความรู้ในการวิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดเนื้อหาฝึกอบรมให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.34, SD = .649$) รองลงมา คือ ความรู้ในการคัดเลือกวิทยากร และติดต่อวิทยากรให้ตรงกับความต้องการของหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.32, SD = .683$) และ ความรู้และความเข้าใจในองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.27, SD = .754$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหารงานบุคคลที่มีต่อ
คุณลักษณะด้าน “ทักษะและความสามารถ” ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
โดยรวมและเป็นรายข้อ

ข้อ	คุณลักษณะ	n = 441		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
20.	ทักษะและความสามารถในการบริหาร	4.29	.642	มาก
21.	ทักษะและความสามารถในการวางแผนงาน	4.27	.660	มาก
22.	ทักษะและความสามารถในการประสานงาน	4.27	.646	มาก
23.	ทักษะและความสามารถในการควบคุมดูแลงาน	4.17	.651	มาก
24.	ทักษะและความสามารถในการมอบหมายงาน	4.17	.686	มาก
25.	ทักษะและความสามารถในการติดตามผลงาน	3.97	.581	มาก
26.	ทักษะและความสามารถในการวัดและประเมินผลงาน	4.07	.605	มาก
27.	ทักษะและความสามารถในการสังเกต	4.08	.694	มาก
28.	ทักษะและความสามารถในการแก้ปัญหา	4.42	.663	มาก
29.	ทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ	4.33	.677	มาก
30.	ทักษะและความสามารถในการเจรจาต่อรอง	4.10	.680	มาก
31.	ทักษะและความสามารถในการแสวงหาความรู้	4.19	.704	มาก
32.	ทักษะและความสามารถในการวิเคราะห์	4.16	.669	มาก
33.	ทักษะและความสามารถในการสังเคราะห์	3.94	.742	มาก
34.	ทักษะและความสามารถในการเขียนรายงาน เช่น โครงการใน การฝึกอบรม	3.95	.674	มาก
35.	ทักษะและความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์/ เทคโนโลยี สารสนเทศ อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ ๆ	4.05	.728	มาก
36.	ทักษะและความสามารถในการใช้ระบบการจัดเก็บ บันทึก และการเรียกใช้ข้อมูล	4.02	.716	มาก
37.	ทักษะและความสามารถในการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อการ วิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล	3.98	.690	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อ	คุณลักษณะ	n = 441		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
38.	ทักษะและความสามารถในการนำเสนอผลงาน	4.13	.661	มาก
39.	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจำเป็นจะต้องมีทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	3.83	.668	มาก
40.	ทักษะและความสามารถในการใช้คณิตศาสตร์และการคำนวณ	3.63	.689	มาก
41.	ทักษะและความสามารถในการติดต่อสื่อสาร	4.24	.697	มาก
42.	ทักษะและความสามารถในการพูดในที่ประชุม/ชุมชน	4.37	.679	มาก
43.	ทักษะและความสามารถในการเป็นพิธีกร ผู้ดำเนินรายการ	4.21	.728	มาก
44.	ทักษะและความสามารถในการทำงานเป็นทีม	4.42	.632	มาก
รวม		4.13	.388	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณลักษณะด้าน “ทักษะและความสามารถ” ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13, SD = .388$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า คุณลักษณะทางด้านทักษะและความสามารถที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3 อันดับแรก คือ ทักษะและความสามารถในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.42, SD = .663$), ทักษะและความสามารถในการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.42, SD = .632$) รองลงมาคือ และทักษะและความสามารถในการพูดในที่ประชุม/ชุมชน ($\bar{X} = 4.37, SD = .679$) และทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.33, SD = .677$) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้บริหารงานบุคคลที่มีต่อ
คุณลักษณะด้าน “คุณลักษณะส่วนบุคคล” ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
โดยรวมและเป็นรายข้อ

ข้อ	คุณลักษณะ	n = 441		ระดับ
		$\bar{X}$	SD	
45.	บุคลิกภาพดี	4.48	.622	มาก
46.	รู้จักตนเอง	4.37	.652	มาก
47.	เข้าใจผู้อื่น	4.47	.621	มาก
48.	ใฝ่เรียน ใฝ่รู้	4.31	.639	มาก
49.	ชอบถ่ายทอดความรู้	4.35	.633	มาก
50.	ยืดหยุ่นได้	4.15	.713	มาก
51.	มนุษยสัมพันธ์ดี	4.57	.588	มากที่สุด
52.	มีความมั่นใจในตนเอง	4.04	.642	มาก
53.	คิดแง่บวก	4.22	.650	มาก
54.	รักการบริการ	4.29	.678	มาก
55.	มีคุณธรรม	4.35	.705	มาก
56.	มีความรับผิดชอบ	4.47	.657	มาก
57.	เป็นคนอบอุ่น	3.78	.733	มาก
58.	มีเครือข่ายในสายงานเดียวกัน (Network)	3.85	.737	มาก
59.	เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	4.04	.730	มาก
60.	รู้จักกาลเทศะ	4.34	.640	มาก
61.	มีความคิดสร้างสรรค์	4.49	.596	มาก
62.	มีความกระตือรือร้น	4.51	.588	มากที่สุด
รวม		4.28	.394	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณลักษณะด้าน “คุณลักษณะส่วนบุคคล” ที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
ในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรม เขตนิคมอุตสาหกรรมภาค
ตะวันออก โดยรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28, SD = .394$) และเมื่อพิจารณารายข้อ

พบว่าคุณลักษณะทางด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 3 อันดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.57, SD=.588$) รองลงมา คือ มีความกระตือรือร้น ($\bar{X}=4.51, SD=.588$) และมีความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X}=4.49, SD=.596$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ผู้วิจัยนำแบบสอบถามคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตามความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานฝึกอบรมในโรงงานอุตสาหกรรมเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะและความสามารถ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล มาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ สกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิควิธีแกนสำคัญ (Principal Component Analysis) เพื่อพิจารณาจำนวนองค์ประกอบ และทำการหมุนแกนด้วยวิธี Orthogonal แบบ Varimax เพื่อวิเคราะห์จำนวนองค์ประกอบ (Factor) หรือ องค์ประกอบ (Component) ค่าไอเกน (Eigen Values) ค่าร้อยละความแปรปรวนสะสม (Cumulative percentage of Variance) ปรากฏว่าเมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่สกัดได้จากเกณฑ์ค่าไอเกน (Eigen Values) ที่มีค่าไอเกนมากกว่า 1 ในคอลัมน์ค่าไอเกนเริ่มต้น พบว่า ตัวแปรทั้ง 62 ชุด สามารถสกัดองค์ประกอบเบื้องต้นได้จำนวน 15 องค์ประกอบ และมีค่าไอเกนตั้งแต่ 1.388 - 4.711 ซึ่งทั้ง 15 องค์ประกอบสามารถอธิบายความแปรปรวนสะสมทั้งหมดได้ร้อยละ 63.235 (ดังตารางที่ 14 ในภาคผนวก ค) หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกค่าน้ำหนักขององค์ประกอบภายหลังการหมุนแกน ซึ่งพบว่าข้อคำถามต่าง ๆ จะมีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่เด่นชัดเพียงองค์ประกอบเดียว ซึ่งจะเป็นค่าที่มีน้ำหนักขององค์ประกอบที่ค่ามากที่สุดที่จะใช้เพื่อบรรยายองค์ประกอบของแต่ละองค์ประกอบทั้ง 15 องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามที่มีค่าชัดเจนที่สุดมาจัดเป็นองค์ประกอบขององค์ประกอบต่าง ๆ แล้วตั้งชื่อองค์ประกอบใหม่ โดยผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียดของข้อมูลซึ่งปรากฏในตารางที่ 10-24 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 10 องค์ประกอบที่หนึ่ง สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมในการปฏิบัติงาน
ฝึกอบรม

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนัก องค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
27	ทักษะและความสามารถในการสังเกต	.444	7
45	บุคลิกภาพดี	.429	8
46	รู้จักตนเอง	.641	3
54	รักการบริการ	.391	9
55	มีคุณธรรม	.610	5
59	เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	.524	6
60	รู้จักกาลเทศะ	.713	2
61	มีความคิดสร้างสรรค์	.672	4
62	มีความกระตือรือร้น	.731	1
ค่าไอเกน		4.711	
ร้อยละของความแปรปรวน		7.598	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		7.598	

จากตารางที่ 10 องค์ประกอบที่หนึ่ง สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 9 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .391 - .731 ค่าไอเกนเท่ากับ 4.711 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล 8 ตัวแปร และในด้านทักษะและความสามารถ 1 ตัวแปร มีตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือ มีความกระตือรือร้น (.731), รู้จักกาลเทศะ (.713) และ รู้จักตนเอง (.641) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมในการปฏิบัติงานฝึกอบรม”

ตารางที่ 11 องค์ประกอบที่สอง สมรรถนะด้านความรู้ที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักสูตรการ
ฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรม

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
4	ความรู้ในการสร้างหลักสูตร, กำหนดและออกแบบวิธีการ ฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร	.553	3
	ความรู้ในการเขียนโครงการ หลักการและเหตุผล, กำหนด	.648	1
5	วัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้ตรงกับความต้องการของ องค์กร		
6	ความรู้ในการวิเคราะห์ สร้าง พัฒนาและกำหนดสื่อที่ เหมาะสมกับหลักสูตรการฝึกอบรม	.629	2
7	ความรู้ในการวางแผน กำหนดวิธีการวัดการประเมินและ ติดตามผลการฝึกอบรมได้ตรงตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรม	.440	6
8	ความรู้ในการจัดสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก และ ป้องกันอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น	.421	8
10	ความรู้ในการบริหารงานฝึกอบรม ตามกระบวนการของการ ฝึกอบรม	.431	7
11	ความรู้ในการออกแบบกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้	.552	4
12	ความรู้ในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการฝึกอบรม	.548	5
ค่าไอเกน		3.770	
ร้อยละของความแปรปรวน		6.081	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		13.679	

จากตารางที่ 11 องค์ประกอบที่สอง สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 8 ตัวแปร มีค่า
น้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .421 - .648 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.770 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านความรู้ทั้ง
8 ตัวแปร มีตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือ ความรู้ในการเขียนโครงการ หลักการและเหตุผล,
กำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้ตรงกับความต้องการขององค์กร (.648), ความรู้ในการ
วิเคราะห์ สร้าง พัฒนาและกำหนดสื่อที่เหมาะสมกับหลักสูตรการฝึกอบรม (.629) และ ความรู้ใน
การสร้างหลักสูตร, กำหนดและออกแบบวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร
(.553) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านความรู้ที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักสูตรการ
ฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรม”

ตารางที่ 12 องค์ประกอบที่สาม สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานฝึกอบรม

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
34	ทักษะและความสามารถในการเขียนรายงาน	.486	5
35	ทักษะและความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ๆ	.700	3
36	ทักษะและความสามารถในการใช้ระบบการจัดเก็บ บันทึก และการเรียกใช้ข้อมูล	.724	1
37	ทักษะและความสามารถในการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล	.705	2
38	ทักษะและความสามารถในการนำเสนอผลงาน	.628	4
	ค่าไอเกน	3.350	
	ร้อยละของความแปรปรวน	5.403	
	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม	19.082	

จากตารางที่ 12 องค์ประกอบที่สาม สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .486 - .724 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.350 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านทักษะและความสามารถทั้ง 5 ตัวแปร มีตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือ ทักษะและความสามารถในการใช้ระบบการจัดเก็บ บันทึก และการเรียกใช้ข้อมูล (.724), ทักษะและความสามารถในการสัมภาษณ์และสังเกตเพื่อการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูล (.705), ทักษะและความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ๆ (.700) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถเพื่อส่งเสริมในการปฏิบัติงานฝึกอบรม”

ตารางที่ 13 องค์ประกอบที่ดี สมรรถนะด้านความรู้ในองค์กรและการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
14	ความรู้ในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้	.522	5
15	ความรู้การสร้างบรรยากาศขององค์กรที่เอื้ออำนวยหรือมีส่วนช่วยต่อการเรียนรู้	.461	6
16	ความรู้เรื่อง 5 ส และมาตรฐานคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรม (ISO)	.545	3
17	ความรู้ในการจัดการงานบุคคล	.734	1
18	ความรู้ในกฎหมาย พ.ร.บ. ที่เกี่ยวกับงานบุคคล	.624	2
19	ความรู้และความเข้าใจในองค์กรที่ตนปฏิบัติ	.542	4
ค่าไอเกน		3.151	
ร้อยละของความแปรปรวน		5.083	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		24.165	

จากตารางที่ 13 องค์ประกอบที่ดี สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 6 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .461 - .734 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.151 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านความรู้ทั้ง 6 ตัวแปร มีตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือ ความรู้ในการจัดการงานบุคคล (.734), ความรู้ในกฎหมาย พ.ร.บ. ที่เกี่ยวกับงานบุคคล (.624) และ ความรู้เรื่อง 5 ส และมาตรฐานคุณภาพของโรงงานอุตสาหกรรม (ISO) (.545) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านความรู้ในองค์กรและการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้”

ตารางที่ 14 องค์ประกอบที่ห้า สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการบริหารงาน

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
20	ทักษะและความสามารถในการบริหาร จัดการ	.660	2
21	ทักษะและความสามารถในการวางแผนงาน	.747	1
22	ทักษะและความสามารถในการประสานงาน	.598	4
23	ทักษะและความสามารถในการควบคุมดูแลงาน	.648	3
24	ทักษะและความสามารถในการมอบหมายงาน	.556	5
ค่าไอเกน		3.086	
ร้อยละของความแปรปรวน		4.978	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		29.143	

จากตารางที่ 14 องค์ประกอบที่ห้า สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร มีค่า น้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .556 - .747 ค่าไอเกนเท่ากับ 3.086 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านทักษะและความสามารถทั้ง 5 ตัวแปร มีตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือ ทักษะและความสามารถในการวางแผนงาน (.747), ทักษะและความสามารถในการบริหาร จัดการ (.660) และ ทักษะและความสามารถในการควบคุมดูแลงาน (.648) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการบริหารงาน”

ตารางที่ 15 องค์ประกอบที่หก สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
41	ทักษะและความสามารถในการติดต่อสื่อสาร	.480	4
42	ทักษะและความสามารถในการพูดในที่ประชุม/ ชุมชน	.716	1
43	ทักษะและความสามารถในการเป็นพิธีกร ผู้ดำเนินรายการ	.712	2
44	ทักษะและความสามารถในการทำงานเป็นทีม	.482	3
ค่าไอเกน		2.664	
ร้อยละของความแปรปรวน		4.297	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		33.440	

จากตารางที่ 15 องค์ประกอบที่หก สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .480 - .716 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.664 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านทักษะและความสามารถทั้ง 4 ตัวแปร มีตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือ ทักษะและความสามารถในการพูดในที่ประชุม/ ชุมชน (.716), ทักษะและความสามารถในการเป็นพิธีกร ผู้ดำเนินรายการ (.712) และ ทักษะและความสามารถในการทำงานเป็นทีม (.482) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม”

ตารางที่ 16 องค์ประกอบที่เจ็ด สมรรถนะด้านความรู้ในการวิเคราะห์และคัดเลือกหัวข้อการฝึกอบรมในตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
1	ความรู้ในการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม	.570	2
2	ความรู้ในการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรม	.671	1
3	ความรู้ในการวิเคราะห์เนื้อหา และกำหนดเนื้อหาฝึกอบรมให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของฝึกอบรม	.538	3
9	ความรู้ในการคัดเลือกวิทยากร และติดต่อวิทยากรให้ตรงกับความต้องการของหลักสูตรการฝึกอบรม	.461	4
ค่าไอเกน		2.606	
ร้อยละของความแปรปรวน		4.203	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		37.644	

จากตารางที่ 16 องค์ประกอบที่เจ็ด สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .461 - .671 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.606 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านความรู้ทั้ง 4 ตัวแปร มีตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือ ความรู้ในการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้การฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรม (.671), ความรู้ในการสำรวจและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (.570) และ ความรู้ในการวิเคราะห์เนื้อหา และกำหนดเนื้อหาฝึกอบรมให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของฝึกอบรม (.538) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านความรู้ในการวิเคราะห์และคัดเลือกหัวข้อการฝึกอบรมในตรงกับกลุ่มเป้าหมาย”

ตารางที่ 17 องค์ประกอบที่แปด สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการมีมนุษยสัมพันธ์

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
47	เข้าใจผู้อื่น	.588	1
48	ใฝ่เรียน ใฝ่รู้	.433	4
49	ชอบถ่ายทอดความรู้	.580	2
50	ยืดหยุ่นได้	.476	3
51	มนุษยสัมพันธ์ดี	.580	2
ค่าไอเกน		2.560	
ร้อยละของความแปรปรวน		4.128	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		41.772	

จากตารางที่ 17 องค์ประกอบที่แปด สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .433 - .588 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.560 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลทั้ง 5 ตัวแปร มีตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือ เข้าใจผู้อื่น (.588), ชอบถ่ายทอดความรู้ และ มนุษยสัมพันธ์ (.580) และ ยืดหยุ่นได้ (.476) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการมีมนุษยสัมพันธ์”

ตารางที่ 18 องค์ประกอบที่เก้า สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
13	ความรู้ทางด้านจิตวิทยา	.443	4
28	ทักษะและความสามารถในการแก้ปัญหา	.582	3
29	ทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ	.682	2
30	ทักษะและความสามารถในการเจรจาต่อรอง	.702	1
ค่าไอเกน		2.558	
ร้อยละของความแปรปรวน		4.126	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		45.898	

จากตารางที่ 18 องค์ประกอบที่เก้า สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .443 - .702 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.558 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านความรู้ 1 ตัวแปร และ ด้านทักษะและความสามารถ 3 ตัวแปร มีตัวแปรที่สำคัญ 3 ลำดับ คือ ทักษะและความสามารถในการเจรจาต่อรอง (.702), ทักษะและความสามารถในการตัดสินใจ (.682) และ ทักษะและความสามารถในการแก้ปัญหา (.582) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า”

ตารางที่ 19 องค์ประกอบที่ 10 สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการประเมินและติดตามผล

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
25	ทักษะและความสามารถในการติดตามผลงาน	.722	2
26	ทักษะและความสามารถในการวัดและประเมินผลงาน	.729	1
ค่าไอเกน		2.097	
ร้อยละของความแปรปรวน		3.382	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		49.281	

จากตารางที่ 19 องค์ประกอบที่ 10 สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .722 - .729 ค่าไอเกนเท่ากับ 2.097 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านทักษะและความสามารถทั้ง 2 ตัวแปร คือ ทักษะและความสามารถในการวัดและประเมินผลงาน (.729) และ ทักษะและความสามารถในการติดตามผลงาน (.722) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการประเมินและติดตามผล”

ตารางที่ 20 องค์ประกอบที่ 11 สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการคิดวิเคราะห์

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
31	ทักษะและความสามารถในการแสวงหาความรู้	.425	3
32	ทักษะและความสามารถในการวิเคราะห์	.692	1
33	ทักษะและความสามารถในการสังเคราะห์	.579	2
ค่าไอเกน		1.963	
ร้อยละของความแปรปรวน		3.166	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		52.446	

จากตารางที่ 20 องค์ประกอบที่ 11 สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .425 - .629 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.963 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านทักษะและความสามารถทั้ง 3 ตัวแปร คือ ทักษะและความสามารถในการวิเคราะห์ (.692), ทักษะและความสามารถในการสังเคราะห์ (.579) และ ทักษะและความสามารถในการแสวงหาความรู้ (.425) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการคิดวิเคราะห์”

ตารางที่ 21 องค์ประกอบที่ 12 สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการคิดแง่บวกและมั่นใจในตนเอง

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
52	มีความมั่นใจในตนเอง	.645	1
53	คิดแง่บวก	.642	2
ค่าไอเกน		1.945	
ร้อยละของความแปรปรวน		3.137	
ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		55.583	

จากตารางที่ 21 องค์ประกอบที่ 12 สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .642 - .645 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.945 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลทั้ง 2 ตัวแปร คือ มีความมั่นใจในตนเอง (.645) และ คิดแง่บวก (.642) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการคิดแง่บวกและมั่นใจในตนเอง”

ตารางที่ 22 องค์ประกอบที่ 13 สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการสร้างเครือข่ายและรักษาสัมพันธภาพอันดีร่วมกับผู้อื่น

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
57	เป็นคนอบอุ่น	.525	2
58	มีเครือข่ายในสายงานเดียวกัน (Network)	.716	1
	ค่าไอเกน	1.739	
	ร้อยละของความแปรปรวน	2.804	
	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม	58.388	

จากตารางที่ 22 องค์ประกอบที่ 13 สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .525 - .716 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.739 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลทั้ง 2 ตัวแปร คือ มีเครือข่ายในสายงานเดียวกัน (Network) (.716) และเป็นคนอบอุ่น (.525) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการสร้างเครือข่ายและรักษาสัมพันธภาพอันดีร่วมกับผู้อื่น”

ตารางที่ 23 องค์ประกอบที่ 14 สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการคำนวณและใช้ภาษา

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
39	ทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ	.510	2
40	ทักษะและความสามารถในการใช้คณิตศาสตร์และการคำนวณ	.722	1
	ค่าไอเกน	1.617	
	ร้อยละของความแปรปรวน	2.608	
	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม	60.996	

จากตารางที่ 23 องค์ประกอบที่ 14 สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 2 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ .510 - .722 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.617 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านทักษะและความสามารถทั้ง 2 ตัวแปร คือ ทักษะและความสามารถในการใช้คณิตศาสตร์และการคำนวณ (.722) และ ทักษะและความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ (.510) ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านทักษะและความสามารถในการคำนวณและใช้ภาษา”

ตารางที่ 24 องค์ประกอบที่ 15 สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการรับผิดชอบ

ข้อ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ	ลำดับตัวแปร
56	มีความรับผิดชอบ	.618	1
	ค่าไอเกน	1.388	
	ร้อยละของความแปรปรวน	2.239	
	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม	63.235	

จากตารางที่ 24 องค์ประกอบที่ 15 สามารถบรรยายได้ด้วยตัวแปร 1 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .618 ค่าไอเกนเท่ากับ 1.388 เป็นตัวแปรที่อยู่ในด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ มีความรับผิดชอบ ผู้วิจัยจึงตั้งชื่อองค์ประกอบนี้ว่า “สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลในการรับผิดชอบ”