

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความต้องการของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปในพื้นที่ภาคกลางต่อหลักสูตรการฝึกอบรมของสถาบันอาหาร เป็นการศึกษาถึงความต้องการในการฝึกอบรม และปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจส่งบุคลากรในองค์กรเข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อยกระดับองค์ความรู้บุคลากรในองค์กร ของผู้ประกอบวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป โดยสามารถแบ่งเนื้อหาของแนวคิดและทฤษฎี ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (Training System)
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need Assessment: TNA)
3. ทฤษฎีส่วผสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ (The Service Marketing Mix)

#### แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (Training System)

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (Training System) เป็นการนำแนวความคิดของระบบมาประยุกต์กับการฝึกอบรม สิ่งที่ใส่เข้าไป (Input) ก็คือ คน ที่มีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง เมื่อผ่านระบบการฝึกอบรมแล้ว (Training System) ก็จะได้คนๆเดียวกันนั่นเอง แต่มีพฤติกรรมอีกแบบหนึ่ง (Output) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ตรงกับจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม อีกทั้งอาจจะต้องมีสิ่งอื่นๆที่ใส่เข้าไปด้วย (Through put)เช่นตำรา อุปกรณ์ในการฝึกอบรม

รัตนา นริษุทธ์ (2528:10-15) ได้กล่าวถึงความต้องการทางการศึกษา (Knowledge) เป็นความแตกต่างระหว่างระดับความสามารถในปัจจุบัน กับระดับความสามารถที่สูงกว่า ในการที่จะกระทำการใดๆให้ประสบผลตามที่เขาเองส่วนหนึ่งและ องค์กรส่วนหนึ่งและสังคมส่วนหนึ่งเป็นผู้กำหนด ความสามารถในการนี้รวมถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ และความสำเร็จ ผู้ใดก็ตามที่สามารถรู้แน่ชัดว่าความต้องการทางการศึกษาคืออะไรแล้วผู้นั้นก็จะมีแรงเร้าที่อยากจะเรียนมากขึ้น แต่ถ้าความต้องการของผู้นั้นสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและสังคมที่มีต่อเขาแล้วยังจะเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การศึกษาเล่าเรียนนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บัญชี สมितिไกร (2542:8-10) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภทและสามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้แบ่งถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม แบ่งได้ 2 ลักษณะคือ

1.1 การฝึกอบรมภายในองค์กร (In-house Training) เป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นเองในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร

1.2 การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก เป็นการจ้างองค์กรฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดฝึกอบรมแทนหรืออาจจะเป็นการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมซึ่งจัดโดยองค์กรภายนอก

2. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม การฝึกอบรมประเภทนี้ได้รับการจัดขึ้นขณะที่ผู้ฝึกอบรมปฏิบัติงานอยู่หรือหยุดพักการปฏิบัติงานไว้ชั่วคราวเพื่อรับการฝึกอบรมในห้องเรียน แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 การฝึกอบรมในงาน (On the Job Training)

2.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off the Job Training) ดังมีลักษณะต่อไปนี้

2.2.1 การฝึกอบรมในลักษณะการเรียน การสอนในห้องเรียน (Public Course Training)

2.2.2 การฝึกอบรมในลักษณะการเรียน การสอนในลักษณะปฏิบัติการ ( Practice Course Training)

2.2.3 การฝึกอบรมในลักษณะมีการเรียน การสอนพร้อมภาคปฏิบัติ (Public and Practice Course Training)

3. ทักษะที่ต้องฝึกอบรม หมายถึง สิ่งที่ต้องการฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัวผู้รับการฝึกอบรม

3.1 การฝึกอบรมด้านทักษะ (Technical Skills Training)

3.2 การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial Skill Training)

3.3 การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อประชาสัมพันธ์ (Interpersonal Skill Training)

4. ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมหมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้รับการฝึกอบรมซึ่งเนื้อหาและหลักสูตรจะแตกต่างกันออกไป ดังต่อไปนี้

4.1 การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee Training)

4.2 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory Training)

4.3 การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial Training)

4.4 การฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูง (Executive Training)

## ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need Assessment: TNA)

สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539: 31-65 อ้างถึง Stanley 1987 และ Watson 1988) กล่าวถึงการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need Assessment: TNA) ไว้ว่าการหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการระบุความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Need Identification :TNI) และความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมจะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรขาดความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ หรือทัศนคติในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด ในการปฏิบัติงานเราอาจพบว่าบุคลากรปฏิบัติงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน จากสาเหตุต่อไปนี วิธีกรปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องและขาดทักษะในการทำงาน ที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม ในการหาความจำเป็นฝึกอบรมนั้นต้องทำการวิเคราะห์สิ่งต่อไปนี คือองค์การ งาน และ คน ซึ่งการวิเคราะห์ทั้ง 3 ด้านนี้พร้อมๆกันจะสามารถตอบคำถามที่สำคัญคือ

1. หน่วยงานหรือแผนกใดที่จำเป็นฝึกอบรม (Where)
2. พนักงานต้องเรียนรู้อะไรบ้างจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (What)
3. ใครจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรมและการฝึกอบรมชนิดใด (Who and What Kind)

การหาความจำเป็นต้องการในการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนแรกของการจัดฝึกอบรมและมีขั้นตอนในการหาความต้องการรวม 6 ขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่องานในตำแหน่งที่บุคลากรปฏิบัติ ข้อมูลที่ต้องศึกษาประกอบด้วย คุณลักษณะขององค์การ คุณลักษณะของบุคลากรในองค์การโดยรวม ทักษะของฝ่ายบริหารและความต้องการของบุคลากร
2. ศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานตามตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร ข้อมูลที่ต้องศึกษาประกอบด้วย ระดับตำแหน่งหน้าที่ซึ่งชี้บ่งถึงระดับความรู้ ทักษะหรือทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน บทบาทตามตำแหน่งหน้าที่ และความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ หรือทัศนคติเฉพาะด้านที่บุคลากรในตำแหน่งนั้นๆ จำเป็นต้องมี
3. คาดหมายการเปลี่ยนแปลงที่มีสาเหตุจากงานในตำแหน่งนั้นๆ เป็นการพิจารณาว่าบุคลากรต้องการอะไร ด้านใด มากน้อยเพียงไร
4. พิจารณาความรู้ทักษะหรือทัศนคติที่จำเป็นต้องการฝึกอบรม
5. ตัดสินใจว่าต้องมีการฝึกอบรม
6. พิจารณาความแตกต่างของคุณสมบัติในตำแหน่งที่องค์การคาดหวังกับคุณสมบัติของบุคลากรที่มีอยู่และวัดลำดับความสำคัญของสิ่งที่ต้องฝึกอบรม

เทคนิคการรวบรวมข้อมูลเพื่อหาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมมีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อหาความต้องการจากหัวหน้างาน หรือผู้บริหารในองค์กร
2. การสัมภาษณ์ข้อมูลจากผู้รู้ต่างๆ (Interview) เช่นหัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น และอีกเทคนิคที่นิยมคือ
3. การสังเกตจากการปฏิบัติงาน (Observe) ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานกำลังทำงานของคนในสภาวะการทำงานจริง ผู้สังเกตอาจเพียงแต่บันทึกลักษณะการทำงานต่างๆ หรือใกล้ชิดแล้วแต่ลักษณะของงานหรืออาจประเมินผลการทำงานหรือพฤติกรรมและอาจทำการสัมภาษณ์ประกอบด้วยหากมีความจำเป็น เช่น เพื่อช่วยให้เข้าใจลักษณะงานหรือลำดับขั้นการทำงานดีขึ้น

### ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ (The Service Marketing Mix)

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542:312-314 อ้างจาก Phillip Kotler 2000:438-445) กล่าวถึงทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประการ (The Service Marketing Mix) ไว้ว่า ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ เป็นแนวคิดพื้นฐานหลักของการตลาด คือ ส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และมีการเพิ่มอีก 3 P's ขึ้นมา โดยสะท้อนถึงการที่บริการมีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ คน (People) สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Processes) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดในตลาดเป้าหมาย

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นนำมาวิเคราะห์ร่วมกับหลักสูตรการฝึกอบรมของสถาบันอาหาร โดยอ้างอิงจากเอกสารเผยแพร่และประชาสัมพันธ์แผนการฝึกอบรมวิชาการด้านอุตสาหกรรมอาหารปีงบประมาณ2547 ของสถาบันอาหาร มีการจัดหลักสูตรสำหรับการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมอาหารสามารถจัดเป็นหมวดหมู่ได้ 17 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. หลักสูตรด้านGMP&HACCP
2. หลักสูตรด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์
3. หลักสูตรด้านอาหารที่มีความเป็นกรดต่ำ
4. หลักสูตรด้านหลักการถนอมอาหาร
5. หลักสูตรด้านความปลอดภัยในอาหาร
6. หลักสูตรด้านห้องปฏิบัติการทดสอบ
7. หลักสูตรด้านห้องปฏิบัติการทางจุลชีววิทยา
8. หลักสูตรด้านห้องปฏิบัติการเคมี

9. หลักสูตรด้านการสอบเทียบเครื่องมือ
10. หลักสูตร ISO 9001:2000
11. หลักสูตร ISO / IEC 17025
12. หลักสูตรด้านกฎหมายอาหาร
13. หลักสูตรด้านระบบคุณภาพสิ่งแวดล้อม
14. หลักสูตรด้านการจัดการ Logistic และ Supply Chain(โซ่อุปทาน) ในอุตสาหกรรมอาหาร
15. หลักสูตรด้านวัตถุดิบ / สารเคมีในอุตสาหกรรมอาหาร
16. หลักสูตรด้านบรรจุภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์อาหาร
17. หลักสูตรเทคโนโลยีการผลิตและการแปรรูปอาหาร

เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประกอบวิสาหกิจด้านอาหารแปรรูปที่ต้องการยกระดับและเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (สถาบันอาหาร, 2547 )

#### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อภิชา วิทยานลิน (2539) ได้ศึกษาการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมขององค์กรกรณีศึกษาจาก กลุ่มองค์กรที่เคยเข้าอบรมสัมมนา กับสถาบันพัฒนาตนเองและนักบริหารพบว่า การเข้ารับการฝึกอบรมที่ผ่านมาผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความพอใจในการจัดฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาตนเอง และนักบริหาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สามารถนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การปรับเปลี่ยนทัศนคติและ พฤติกรรมการทำงานหลังการอบรม รวมทั้งความพอใจในด้านของวิทยากร เนื้อหาการฝึกอบรม ความสมบูรณ์ของเอกสาร ความสะดวกในการเดินทาง ผู้สถานที่ฝึกอบรมอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม เทคนิค และบรรยากาศในการฝึกอบรม การบริการด้านอาหารและการให้บริการของพนักงานของ สถาบันพัฒนาตนเองและนักบริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ผลการวิจัยที่ได้ยังแสดงให้เห็นถึงเหตุผลที่ทำให้ เกิดความต้องการในการฝึกอบรมซึ่งก็มี มีการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน มีการปรับระดับและหรือตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบในองค์กรคู่แข่งธุรกิจ มีมากขึ้น ประโยชน์ที่องค์กรต้องการในการจัดฝึกอบรมคือ ทำให้บุคลากรมีความรู้และปรับปรุงความสามารถให้ดีขึ้น เพิ่มผลงานและกำไรต่อองค์กรมากขึ้น เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและกับผู้ติดต่อธุรกิจด้วย ประโยชน์ที่ต้องการจากการฝึกอบรมในแง่ของพนักงานคือช่วยปรับปรุง ความสามารถในการทำงาน ทำให้เกิดความก้าวหน้า

ในการทำงานต่อไป ช่วยให้สามารถขยายความรับผิดชอบมากขึ้น สูงขึ้นมีความรู้ด้านการงาน หรือดูแลปกครองบริหารงานดีขึ้นช่วยปรับปรุงฝีมือการทำงานให้ดีขึ้น รูปแบบของการฝึกอบรมที่องค์กรต้องการจัดคือ การสัมมนาการประชุม เจริญปฏิบัติการ การอภิปรายเป็นหลักซึ่งข้อมูลจากผลการวิจัยที่ได้นี้จะ เป็นประโยชน์อย่างสูงในการนำมาใช้ปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน การฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการและเป็นที่น่าสนใจของลูกค้ำ ของสถาบันพัฒนาตนเองและนักบริหารรวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวกับ การรับฝึกอบรมต่อไปด้วย

**จ๊ะ คำบุญเรือง (2540)** ได้ศึกษาความต้องการบริการจากธุรกิจฝึกอบรมของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่าบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดลำพูนนั้นมีบริษัทที่จัดฝึกอบรม 47 บริษัท (ร้อยละ 90.4) มีบริษัทที่ใช้บริการจากธุรกิจฝึกอบรม 33 บริษัท (ร้อยละ 63.5) และ บริษัทที่ไม่มีการจัดฝึกอบรม เพียง 5 บริษัท (ร้อยละ 9.6) รูปแบบในการจัดฝึกอบรมที่นิยมจัดมากที่สุดคือ การส่งบุคลากร ไปฝึกอบรมกับธุรกิจฝึกอบรม บริษัทเป็นผู้จัดเอง และใช้บริการจากธุรกิจฝึกอบรม และบริษัททำการฝึกอบรมเองโดยใช้ วิทยากรภายในบริษัท หรือจัดหาวิทยากรจากภายนอก มีความถี่ในการจัดฝึกอบรมเฉลี่ย 1-3 ครั้ง ต่อปี โดยมีระยะเวลาการฝึกอบรมที่ไม่แน่นอน ธุรกิจฝึกอบรมจากภาคเอกชนที่ใช้บริการมากที่สุดคือ บริษัท ชรรมนิติ จำกัด สมาคม ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) และสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ตามลำดับ ปัญหาที่พบจากการฝึกอบรม – ปัญหาที่บริษัทประสบจากการฝึกอบรมเองมากที่สุด คือ ปัญหาของเอกสารประกอบการบรรยาย มีน้อย รองลงมาคือ วิทยากรภายใน ไม่ได้รับการยอมรับจากบุคลากร ปัญหาที่เกิดจากการถ่ายทอด หรือการนำเสนอของผู้บรรยายหรือวิทยากร และวิทยากรบรรยายโดยใช้เทคนิคการนำเสนอเพียงวิธี เดียว ตามลำดับ – ปัญหาที่บริษัทประสบจากการใช้บริการของธุรกิจฝึกอบรมมากที่สุด คือ การถ่ายทอดหรือ การนำเสนอของผู้บรรยายหรือวิทยากร รองลงมา คือ วิทยากรบรรยายโดยใช้เทคนิคการนำเสนอเพียง อย่างเดียว และค่าใช้จ่ายสูงตามลำดับ สำหรับความต้องการในการใช้การ ใช้บริการของธุรกิจฝึกอบรมในอนาคตนั้น ร้อยละ 97 ยัง คงจะใช้บริการจากธุรกิจฝึกอบรม โดยมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะยังคงเน้น รูปแบบการฝึกอบรมโดยส่งบุคลากรไปเข้าร่วมการฝึกอบรมในหัวข้อที่น่าสนใจ และจ้างธุรกิจฝึกอบรมมาฝึกอบรมให้ ตามลำดับ สำหรับหน่วยงานหรือธุรกิจฝึกอบรมที่จะเป็นที่ต้องการใช้บริการในอนาคตนั้นคาดว่าจะ ให้บริการจากหน่วยงานของราชการ ได้แก่สำนักงานบริการวิชาการของ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มากที่สุด รองลงมาเป็นหน่วยงานของเอกชน ได้แก่บริษัท ชรรมนิติ จำกัด และสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ตามลำดับ หัวข้อที่เป็นที่ต้องการคือ ด้านการบริหารทั่วไป ด้านการผลิต ความปลอดภัย ในการปฏิบัติงาน และด้านจิตวิทยา เพราะเชื่อว่าการฝึกอบรมจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรภายในบริษัทได้

กําพล จิรายุเจริญศักดิ์ (2545) ได้ศึกษาความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรระยะสั้นทางการบริหารธุรกิจ โดยเป็นหลักสูตรทางการตลาด พบว่าค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 2,000 บาทต่อหลักสูตรเป็นค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ช่วงเวลาที่เหมาะสมที่ ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมได้แก่ไตรมาสที่ 3 (กรกฎาคม - กันยายน) วันที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมคือวันเสาร์และวันอาทิตย์ ช่วงเวลา 9.00 – 12.00 น. ระยะเวลาที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร 1-2 สัปดาห์ วัดดูประสงค์ที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง วิทยากรที่ต้องการคือผู้เชี่ยวชาญในประเทศด้านการให้บริการลูกค้าคือต้องการข้อมูลรายละเอียด วันที่จัดอบรม ด้านกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า คือต้องการข้อมูลรายละเอียด วันที่จัดอบรม ด้านกระบวนการให้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและรายละเอียดเนื้อหาของหลักสูตร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved