



การประเมินหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในบริษัทโทรคมนาคม

AN EVALUATION OF THE ORIENTATION PROGRAM FOR NEW COMER IN A TELECOM COMPANY

นายวีรวัฒน์ พากเพียรกิจ \*

Weerawat Pakpienkij

อ.ดร.เพิ่มเกียรติ ขมวัฒนา \*\*

Permkiet Khamawattana, Ph.D.

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในบริษัท โทรเทิลแอนด์เซสคอมมูนิเคชั่น จำกัด ตามกรอบการประเมินแบบซีป ( CIPP Model ) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสาร และ แบบประเมินหลักสูตร จำนวน 3 ชุด ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้จัดการอบรม วิทยากร และผู้ช่วยวิทยากร ผู้เข้ารับการอบรม ปฐมนิเทศ และ หัวหน้าผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ รวมทั้งสิ้น จำนวน 72 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏดังนี้ 1. การประเมินบริบท พบว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับปัจจัยภายนอก ในด้านการนำเทคโนโลยีที่เราใช้อยู่ เข้าช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ วัตถุประสงค์และโครงสร้างของหลักสูตร เกณฑ์การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ในด้าน วิทยากร ผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 3. ด้านกระบวนการ พบว่า ในด้านการบริหารและการบริการหลักสูตร จัดการเรียนการสอน สื่อการเรียนรู้ และวิธีการวัดและประเมินผล มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 4. การประเมินผลผลิต พบว่า ด้านผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มากขึ้น และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นมากขึ้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

\* นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชาศึกษาศาสตร์และการพัฒนาหลักสูตร ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail Address: [Weerawat.ppk@gmail.com](mailto:Weerawat.ppk@gmail.com)

\*\*อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์และการพัฒนาหลักสูตร ภาควิชานโยบายการจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

E-mail Address: [perkiet.k@chula.ac.th](mailto:perkiet.k@chula.ac.th)

## Abstract

The purpose of this research was to evaluation an orientation program for new employees in Total Access Communication Public Company Limited by CIPP Model. The research instruments were an analysis form for data collection and three curriculum evaluation forms. The population was organizer, trainer, trainer assistant, new employees and persons of head section employees. Total population was 72 persons in number. The data were analyzed by percentage, arithmetic mean and standard deviation.

Research findings were as follows:

1. Context evaluation showed that the curriculum objectives were related to external factors. The content of we provide digital communication, enabling everyone to improve their better lives. Objective and course outline and criteria of evaluation were rated at the high level of appropriated.
2. Input evaluation showed that the trainer new employee and facility were rated at the high level of appropriation.
3. Process evaluation showed that the administrative process, instructional activities instructional media and the measurement and evaluation were rated at the high level of appropriation.
4. Product evaluation showed that the new employees have better attitude for the firm and more friendliness to others were rated at the high level of appropriation.

**คำสำคัญ:** การนำหลักสูตรไปใช้ การประเมิน หลักสูตรปฐมนิเทศ

**KEYWORDS:** CURRICULUM IMPLEMENTATION / EVALUATION / ORIENTATION PROGRAM

## บทนำ

หลักสูตรปฐมนิเทศ หรือ Orientation Program หรือในบางองค์กรเรียกว่า New Employee Program เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นสำหรับพนักงานที่เข้าร่วมงานใหม่กับองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ให้พนักงานรู้จักองค์กรมากยิ่งขึ้น และสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรได้ง่ายและเร็วมากขึ้น พร้อมทั้งทำงานให้กับหน่วยงาน โดยหลักสูตรปฐมนิเทศจะถูกกำหนดโครงสร้างหลักสูตรไว้ชัดเจน หัวข้อการสอน ผู้รับผิดชอบที่แน่นอน วิธีการนี้จะทำให้ผู้เข้าอบรมในแต่ละรุ่นได้ความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เข้าใจเรื่องราวขององค์กร เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยหัวข้อการจัดอบรมส่วนใหญ่จะต้องมีความทันสมัย ใจทึพย์ เชื้อรัตนพงษ์ (2539) ประเทศใดมีหลักสูตรที่เหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพคนในประเทศนั้นก็ย่อมมีความรู้และศักยภาพในการพัฒนาประเทศโดยเต็มที่ ดังนั้นการจัดอบรมการปฐมนิเทศจึงแบ่งหัวข้อได้หลักๆดังนี้ คือ

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับองค์กรหรือความรู้เกี่ยวกับสิทธิ์ต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ เช่น ประวัติองค์กร การกรอกเอกสารเข้างาน หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ เงินเดือนและสวัสดิการ การคำนวณค่าล่วงเวลา กฎระเบียบ และวินัย สิทธิการลา ระยะเวลาการทดลองงาน รถรับส่ง ที่จอดรถ เวลาทำงาน เวลาพัก การทำงานล่วงเวลา ฯลฯ เป็นต้น

2. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน หรือระบบที่องค์กรได้รับการรับรอง ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับระบบหรือมาตรฐานของแต่ละองค์กรที่ได้รับการรับรอง เช่น องค์กรได้รับการรับรองระบบ ISO 14001 ซึ่งมีข้อกำหนดในการอบรมพนักงานในความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. ความรู้ที่กฎหมายกำหนด เช่น เรื่อง การอบรมลูกจ้างตาม พ.ร.บ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องมีการอบรมให้ความรู้ด้านความปลอดภัยในการทำงานแก่ลูกจ้างทุกคนเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นสำหรับสถานประกอบกิจการทุกแห่ง เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดเนื่องจากการทำงานและเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรง สูญเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ หรือเกิดการเจ็บป่วยจากโรคจากการทำงาน เป็นต้น

4. Basic Technical Skill ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาหลายองค์กรได้ให้ความสำคัญกับการปูพื้นฐานความรู้เรื่อง Basic Technical Skill ให้กับพนักงานใหม่ก่อนส่งพนักงานให้หน่วยงานต้นสังกัด ทั้งนี้ช่วยให้หน่วยงานต้นสังกัดไม่ต้องเสียเวลาในการปูความรู้พื้นฐานทางเทคนิคให้พนักงานใหม่สามารถ OJT ให้เข้าใจถึงกระบวนการทำงานใน Process ได้เลย

5. ความรู้ หรือสิ่งที่องค์กรต้องการเน้นย้ำ เช่น บางองค์กรเน้นเรื่องวินัยในการทำงานมากเพราะถือว่าเป็นพื้นฐานในการทำงานที่จะต่อยอดไปสู่การพัฒนาในด้านอื่น ๆ หรือเรื่องปัญหาคุณภาพที่ต้องการเน้นให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกรักษามาตรฐานและคุณภาพในงานของตน หากมีสิ่งที่จะต้องเน้นย้ำก็ควรแยกประเด็นออกมาเพื่ออบรมให้พนักงานทราบและตระหนักรู้กันอย่างชัดเจน

6. ปัจจัยที่จะทำให้ผ่านทดลองงาน ส่วนใหญ่ในการอบรมนี้เพราะว่า เด็กที่เพิ่งจบใหม่จะมีความเป็นตัวของตัวเองสูง จะให้ยอมรับกฎกติกาอะไรง่าย ๆ ก็ไม่ได้ ต้องมีคำถามว่าทำไม ทำไม ทำอย่างไรที่หลายคนคงได้เจอ องค์กรจำเป็นต้องชี้แจงว่าปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้เขาผ่าน หรือไม่ผ่านทดลองงาน เพื่อเป็นโอกาสในการอธิบายที่มาของแต่ละปัจจัย และเพื่อเป็นการป้องกันการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยไม่ตั้งใจของพนักงานใหม่ ซึ่งเชื่อว่า ระยะเวลาการทดลองงาน 3-6 เดือน น่าจะเพียงพอสำหรับหัวหน้างานในการพิจารณาว่าใครสมควรได้ไปต่อ

ดังนั้นเพื่อให้พนักงานใหม่ได้รับความประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่เข้ามาเริ่มงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดอบรมปฐมนิเทศจึงมีส่วนสำคัญที่จะต้องมีการวางแผนในการนำหลักสูตรไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตรงตามเป้าหมาย และบรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ พร้อมทั้งสร้างมาตรฐานเพื่อให้พนักงานใหม่ทุกรุ่นได้นำความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติที่ดีกลับไปปรับใช้กับหน่วยงานของตนเอง

การนำหลักสูตรไปใช้เป็นขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตรไปสู่การเรียนการสอนในห้องเรียน ได้แก่ การจัดเอกสารประกอบหลักสูตร การเตรียมบุคลากร การบริหารและบริการหลักสูตร และการนิเทศการใช้หลักสูตร สจต อุทรานันท์ (2535) ดังนั้น เพื่อให้หลักสูตรการปฐมนิเทศบรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดหลักสูตรต้องคำนึงถึงขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. มีการวางแผนและเตรียมการในการนำหลักสูตรไปใช้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรจะได้ศึกษาวิเคราะห์ ทำความเข้าใจหลักสูตรที่จะนำไปใช้ให้มีความเข้าใจตรง

2. คณะบุคคล หรือทีมงานที่จะต้องทำหน้าที่ประสานงานกันเป็นอย่างดี ในแต่ละขั้นตอนในการจัดอบรม

3. ดำเนินการอย่างเป็นระบบเป็นไปตามขั้นตอนที่วางแผนและเตรียมการไว้การนำหลักสูตรไปใช้จะต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ ที่จะช่วยให้การนำหลักสูตรไปใช้ประสบความสำเร็จได้ ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารหลักสูตรต่าง ตลอดจนสถานที่ต่างๆ ที่จะเป็นแหล่งให้ความรู้ประสบการณ์ต่างๆ สิ่งเหล่านี้จะต้องได้รับการจัดเตรียมไว้เป็นอย่างดี และพร้อมที่จะให้การสนับสนุนได้เมื่อได้รับการร้องขอ

4. บุคลากรที่สำคัญในการนำหลักสูตรไปใช้ คือ วิทยากรหรือผู้ที่จะถ่ายทอดความรู้จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่และจริงจัง ตั้งแต่การอบรมความรู้ ความเข้าใจทักษะ เนื้อหาและเจตคติที่ดีเกี่ยวกับการใช้หลักสูตร

5. การนำหลักสูตรไปใช้ควรจัดตั้งให้มีหน่วยงานที่มีผู้ชำนาญการพิเศษ เพื่อให้การสนับสนุนและพัฒนาร่วมถึงการติดตามผลการนำหลักสูตรไปใช้อย่างใกล้ชิด

6. หน่วยงานและบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักสูตรไปใช้เข้ามามีส่วนร่วมในบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถ

7. การนำหลักสูตรไปใช้สำหรับผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทุกหน่วยงาน จะต้องมีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะๆ เพื่อจะได้นำข้อมูลต่างๆ มาประเมินวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาทั้งในแง่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และการวางแผนในการนำหลักสูตรไปใช้ ให้มีประสิทธิภาพ ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นการใช้หลักสูตรจึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหลักสูตร ไม่ว่าจะหลักสูตรจะสร้างไว้ดีเพียงใด หากการนำหลักสูตรไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่ดีเพียงพอ ก็เป็นการยากที่จะทำให้หลักสูตรบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ แต่การที่เรานำหลักสูตรไปใช้ยังคงไม่ทราบถึงประสิทธิภาพว่าดีหรือไม่หากขาดขั้นตอนที่สำคัญ นั่นคือการวัดและการประเมินหลักสูตร

การประเมินผลหลักสูตร เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้เราทราบถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของหลักสูตร การประเมินผลมีประโยชน์ในการจัดการอบรม ที่จะต้องอาศัยผลจากการประเมินผลเป็นสำคัญ ประโยชน์ของการประเมินผล หลักๆแล้วเพื่อต้องการให้ทราบว่าหลักสูตรที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นนั้น มีจุดดีหรือจุดบ่งพร่องหรือไม่ และยังช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนในอนาคต ข้อมูลของการประเมินผลหลักสูตร ทำให้ทราบเป้าหมายแนวทางและขอบเขตในการดำเนินการอบรมซึ่งจะเป็นประโยชน์ให้หลักสูตรมีคุณภาพดียิ่งขึ้นอีกด้วย

ดังนั้นภาระกิจดูแลพนักงานใหม่ให้เกิดความพร้อม ผู้วิจัยจึงได้ทำการประเมินการใช้หลักสูตร ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ เพื่อได้ทราบถึงคุณภาพ ปัญหา และอุปสรรคของการใช้หลักสูตร และนำไปเป็นข้อมูล เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป และเป็นแบบอย่างเพื่อที่จะนำไปใช้ในการประเมินในครั้งต่อไป

## วัตถุประสงค์

การประเมินหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในบริษัทโทเทิลแอนด์เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่มุ่งเน้นในการประเมิน หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ในบริษัทโทเทิลแอนด์เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด โดยศึกษาจากผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้จัดการอบรมจำนวน วิทยากร และผู้ช่วยวิทยากรจำนวน 12 คน ผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศจำนวน 30 คน และ หัวหน้าผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศจำนวน 30 คน รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 72 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็น ประกอบด้วย แบบวิเคราะห์เอกสารเพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของหลักสูตรกับ สภาพแวดล้อมภายนอก และ แบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 4 ฉบับ ดังนี้

- ฉบับที่ 1           แบบประเมินสำหรับผู้จัดการอบรม
- ฉบับที่ 2           แบบประเมินสำหรับ วิทยากร และ ผู้ช่วยวิทยากร
- ฉบับที่ 3           แบบประเมินสำหรับผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ
- ฉบับที่ 4           แบบประเมินสำหรับหัวหน้าผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรกับสภาพแวดล้อมภายนอกโดยการ วิเคราะห์ เนื้อหาของวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และเนื้อหาของวิสัยทัศน์ของบริษัท ปี 2558 เก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานฝ่ายทรัพยากรบุคคล และ พนักงานบริษัท โดยส่งแบบประเมินพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการ เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึง รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ ผู้จัดการอบรม วิทยากร ผู้ช่วยวิทยากร ผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ และ หัวหน้าผู้เข้ารับการอบรม ปฐมนิเทศ ตอบแบบประเมินและ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบน มาตราฐาน โดยผู้วิจัยอาศัยกรอบแนวคิด ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตตามรูปแบบ CIPP

## ผลการวิจัย

การประเมินหลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในบริษัทโทเทิลแอนด์เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด ได้ ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน คือ

1. ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ผู้จัดการอบรม วิทยากร และผู้ช่วยวิทยากร ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย มีอายุระหว่าง 36-40 ปี ทั้งหมดปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน People Group ส่วนใหญ่มีประสบการณ์

ทำงานมากกว่า 12 ปี ผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุระหว่าง 41-45 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน Marketing Group และมีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 12 ปี หัวหน้าผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ ส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย มีอายุระหว่าง 46-50 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน Marketing Group และดมีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 12 ปี คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. ผลการวิเคราะห์การประเมินบริบท วัตถุประสงค์ของหลักสูตร มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของบริษัท ปี 2558 และเนื้อหาหลักสูตรมีความครอบคลุมตามความจำเป็นในการทำงานสำหรับผู้เข้าอบรม การประเมินเกณฑ์การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม การประเมินโครงสร้างเนื้อหา ระยะเวลาการบรรยายในแต่ละหัวข้อ มีความเหมาะสมกับเนื้อหาการบรรยาย

3. ผลการประเมินปัจจัยเบื้องต้น วิทยากร มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และ มีความรู้ความสามารถในเนื้อหาการบรรยาย และ มีความสามารถและเทคนิควิธีการบรรยายที่ดี ผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ มีความตั้งใจ และมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพร้อม และความเหมาะสมต่อการใช้งาน รวมถึงบรรยากาศและขนาดของห้องที่มีความเหมาะสมในการจัดอบรม

4. ผลการประเมินด้านกระบวนการ พบว่า ด้านการบริหารและการบริการหลักสูตร ได้ชี้แจงวัตถุประสงค์การอบรมให้กับวิทยากรได้ทราบ และผู้จัดอบรม วิทยากร และผู้ช่วยวิทยากร มีส่วนร่วมในการพัฒนาและทำความเข้าใจในหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน วิทยากรมีเทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ และสามารถสร้างบรรยากาศในการอบรม ด้านสื่อการเรียนรู้ สื่อและเทคโนโลยีช่วยเสริมการเรียนรู้ความเข้าใจในเนื้อหา แต่จะต้องมีการปรับปรุง หรือแก้ไข เพื่อให้เอกสารประกอบการอบรมมีความน่าสนใจ และทันสมัยมากยิ่งขึ้น และด้านวิธีการวัดและประเมินผล เกณฑ์จะต้องเข้าร่วมกิจกรรมการอบรมอย่างน้อย 80% ของระยะเวลาการอบรมทั้งหมด และ คะแนนรวมการประเมินตนเองหลังการอบรม (Post-Test) ของผู้เข้ารับการอบรม จะต้องสูงกว่า คะแนนรวมการประเมินตนเอง ก่อนการอบรม (Pre-Test) มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แต่เนื่องจากหลักสูตรการอบรมไม่ได้มุ่งเน้นในด้านวิธีการวัดและประเมินความรู้นั้น เกณฑ์การประเมินตนเอง ก่อน และ หลังการอบรม จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข หรือ เปลี่ยนวิธีในการวัดประเมินใหม่เพื่อให้เหมาะสมกับหลักสูตรปฐมนิเทศมากยิ่งขึ้น

5. ผลการประเมินด้านผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากขึ้น และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นมากขึ้น

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ และควรนำมาอภิปราย ดังนี้

### 1. ข้อมูลการประเมินบริบท (Context Evaluation)

1.1 ผลการประเมินสภาพแวดล้อมภายในของหลักสูตร ได้แก่ วัตถุประสงค์และโครงสร้างของหลักสูตร เกณฑ์การวัดและประเมินผลการฝึกอบรมและโครงสร้างเนื้อหา

1.1.1 วัตถุประสงค์และโครงสร้างของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของบริษัทอยู่ในระดับมาก จากผลการประเมินดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า หลักสูตรมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของบริษัท หมายถึง หลักสูตรมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือเป้าหมายหลักที่บริษัทต้องการให้พนักงานทุกคนมุ่งเน้นที่จะทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย โอлива (Oliva, 1992) หลักสูตรมีภาระหน้าที่ที่จะทำให้ผู้เรียนควรจะเป็นอย่างไร หรือมีลักษณะอย่างไร หลักสูตรในแนวคิดนี้จึงมีความหมายในลักษณะที่เป็นวิธีการที่นำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์หรือจุดมุ่งหมายนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถเดินหน้าพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

1.1.2 วัตถุประสงค์และโครงสร้างของหลักสูตร ในด้านเนื้อหาของหลักสูตรมีความทันสมัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า หลักสูตรยังไม่มี ความทันสมัย ซึ่งจะส่งผลทำให้การพัฒนาคุณภาพของพนักงานไม่มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ อัมภา บุญช่วย (2533) หลักสูตรเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญของชาติ เพราะการศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน ถ้าประเทศชาติใด มีหลักสูตรที่เหมาะสม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้คนในประเทศของตนมีคุณภาพ ดังนั้น หลักสูตรควรจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุญมี เณรยอด (2531) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การปรับปรุงโครงการที่ประมวลความรู้และประสบการณ์ทั้งหลาย เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้ดีขึ้นให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพสังคมและเพื่อบรรลุตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ หากต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย พนักงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญจะต้องได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นก่อนเป็นอันดับต้นๆ

1.1.3 เกณฑ์การวัดและประเมินผลการฝึกอบรมในด้านความชัดเจน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า เกณฑ์การวัดและประเมินมีความชัดเจน ทุกฝ่ายมีความเข้าใจในเกณฑ์การวัดและประเมิน ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่จะทำให้ได้ข้อมูลในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป อังกร บัวศรี (2532) กล่าวไว้ว่า การประเมินจะต้องประกอบด้วย การวัดผลและประเมินผลมีส่วนสำคัญต่อการเรียนการสอนตามหลักสูตร ดังนั้นเกณฑ์การวัดและประเมินผลที่ดีเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ย่อมบ่งชี้ถึงคุณภาพที่ดีของหลักสูตรได้ประการหนึ่ง

1.1.4 โครงสร้างเนื้อหา หัวข้อการบรรยายส่วนใหญ่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาอยู่ในระดับมาก จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า ระยะเวลาการบรรยายในแต่ละหัวข้อส่วนใหญ่ มีความเหมาะสมกันระหว่างเนื้อหาการบรรยายกับระยะเวลาที่ใช้ในการบรรยาย

## 2. ปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) ได้แก่

### 2.1 วิทยากร

2.1.1 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า วิทยากรส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร พร้อมทั้งจะสนับสนุนการทำงานขององค์กร และปฏิบัติหน้าที่เต็มความสามารถ เคลเลอร์ (Howard H. Kendler, 1963) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อม ของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ในทางสนับสนุน หรือ ต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือ แนวความคิด

2.1.2 มีทักษะในการสื่อสารทั้งการพูดและการฟังที่ดี มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า วิทยากรบางคนยังขาดทักษะในการสื่อสารที่ดี เป็นเพราะว่าวิทยากรบางคนไม่ได้รับการพัฒนา และไม่ได้มีพื้นฐานในการเป็นวิทยากรมาก่อน ซึ่งทำให้การสื่อสารทั้งการพูดและการฟังเป็นปัญหาต่อความเข้าใจของผู้เข้ารับการอบรม

2.2 ผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับธุรกิจโทรคมนาคม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศบางส่วนไม่มีประสบการณ์การทำงานในสายงานโทรคมนาคมมาก่อน จึงไม่ค่อยมีพื้นฐานความรู้ในสายงานโทรคมนาคม ดังนั้นการเข้ารับการอบรมปฐมนิเทศจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานได้รับความรู้ และช่วยสร้างความพร้อมในการทำงานให้กับพนักงาน ดาวันิง และแทคเคอรี (Downing and Thackrey, 1971, อ้างถึงใน วิรา นุช ศิวดล และ คณะ, 2543) ได้แบ่งองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 4 กลุ่มคือ 1.องค์ประกอบทางกาย ได้แก่ การบรรลุลักษณะทางด้านร่างกายทั่วไป 2.องค์ประกอบด้านสติปัญญา ได้แก่ ความพร้อมด้านสติปัญญา ความสามารถในการรับรู้และความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล 3.องค์ประกอบในด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ประสบการณ์ด้านสังคม 4.องค์ประกอบ ด้านอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพได้แก่ความมั่นคงทางด้านอารมณ์และความต้องการที่จะเรียนรู้

### 3. ด้านกระบวนการ (Process Evaluation)

#### 3.1 การบริหารและการบริการหลักสูตร

3.1.1 เจ้าหน้าที่จัดอบรมมีเพียงพอต่อการจัดอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่จัดการอบรม ยังไม่เพียงพอกับการจัดอบรมในหลักสูตรปฐมนิเทศ อาจจะทำให้เกิดความไม่สะดวกในการทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีผลกับการความน่าสนใจในการมีส่วนร่วมในการอบรมของพนักงาน

3.1.2 ผู้จัดอบรมช่วยส่งเสริม และพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องใน ด้านต่างๆให้กับวิทยากร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า วิทยากรบางคนยังขาดทักษะที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบรรยาย ทั้งในด้านของการพูด และการฟัง ซึ่งทั้ง 2 ทักษะนี้ถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้เข้าอบรม

3.2 สื่อการเรียนรู้ ในด้าน เอกสารประกอบการอบรมมีความน่าสนใจ และทันสมัย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2526) กล่าวไว้ว่า การเลือกสื่อการสอนเพื่อนำมาเกื้อหนุนให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะหากครูเลือกสื่อที่ไม่เหมาะสมเข้ามาใช้ในการเรียนการสอนแล้ว การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนนั้นอาจไม่บรรลุสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย เรือโทดำรงฤทธิ์ อนันตเวช (2547) ครูผู้สอนต้องพัฒนาตนเองให้ทันกับเทคโนโลยีและทันกับความต้องการของผู้เรียนตลอดเวลา ดังนั้นจากผลการประเมินจึงแสดงให้เห็นว่า เอกสารประกอบการอบรมยังไม่มีที่น่าสนใจ และทันสมัย อาจเป็นเพราะ วิทยากรขาดความรู้ ขาดการพัฒนาตนเอง จึงส่งผลทำให้สื่อ

การเรียนรู้ไม่ทันสมัย ทั้งสี่สรร รูปแบบ หรือเนื้อหาและไม่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้เข้าอบรมได้ และอาจส่งผลทำให้ผู้เข้าอบรมไม่เข้าใจเนื้อหาการอบรมที่ถูกต้องและชัดเจน

3.3 วิธีการวัดและประเมินผล ในด้าน แบบประเมินตนเองก่อนการอบรม (Pre-Test) และหลังการอบรม (Post-Test) ครอบคลุมเนื้อหาตามหัวข้อการบรรยาย และตรงตามจุดมุ่งหมายการประเมิน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง บุญมี เณรยอด (2547) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการค้นหาว่าการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ดำเนินไปได้ผลอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับ พจน์ สะเพียรชัย (2535) กล่าวไว้ว่า กระบวนการวัดผลเป็นการตรวจสอบว่า เมื่อมีการจัดกระบวนการเรียนการสอนตามเนื้อหาวิชาและตามความมุ่งหมายแล้วนี้ สิ่งที่เราทำไปแล้วนั้นประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด จากผลการประเมินแสดงให้เห็นว่า วิธีการวัดแบบประเมินตนเองก่อนการอบรม และ หลังการอบรม ยังไม่สามารถเอามาใช้วัดผลตามความมุ่งหมายของการจัดอบรมได้ดีมากพอ อาจจะเป็นเพราะหลักสูตรการอบรมไม่ได้มุ่งเน้นที่จะวัดความรู้ คำถามจากแบบสอบถามที่ยังไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ประเมินไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ในคำถาม

4. ผลการประเมินด้านผู้เข้ารับการอบรมปฐมนิเทศ (Product Evaluation) บุญศรี พรหมมาพันธ์ (2536) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลผลิต เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้วางแผนพัฒนาหลักสูตรและผู้เกี่ยวข้องว่าโครงการทางการศึกษาหรือหลักสูตรที่กำลังทำอยู่นั้นใช้ได้ผลหรือไม่ ซึ่งมีอยู่ 2 ส่วนที่ผู้วิจัยให้ความสนใจจากผลการวิจัย คือ

4.1 ด้านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประวัติขององค์กร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 ด้านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานในธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการประเมิน แสดงให้เห็นว่า หัวข้อการอบรมทั้ง 2 หัวข้อยังได้ผลลัพธ์ คือ ความรู้ ความเข้าใจในหัวข้อการอบรมของพนักงานได้ไม่ชัดเจน บุญศรี พรหมมาพันธ์ (2536) กล่าวไว้ว่า การประเมินผลผลิตเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้วางแผนพัฒนาหลักสูตรและผู้ที่เกี่ยวข้องว่าโครงการหรือหลักสูตรที่กำลังทำอยู่นั้นใช้ได้ผลหรือไม่

### ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

สำหรับบริษัทโทเทิลแอนด์เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด

ควรดำเนินการเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อช่วยให้การจัดอบรมมีประสิทธิภาพในการจัดมากขึ้น สำหรับฝ่ายผู้จัดการอบรม

1. ควรดำเนินการปรับปรุงเนื้อหาการบรรยายให้ทันสมัยยิ่งขึ้น

2. ควรปรับระยะเวลาการอบรมในหัวข้อ ระบบปฏิบัติการ HRCI WOW และ Workday ให้มากขึ้น และ ลดระยะเวลาในหัวข้อ หลักปฏิบัติในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ให้น้อยลง

3. ควรเพิ่มหัวข้อการอบรม เรื่อง Network Operation Center และ ระบบควบคุมการสื่อสาร ตามข้อเสนอแนะของผู้เข้าอบรม

4. ส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาทักษะในการสื่อสารทั้งการพูดและการฟังให้กับวิทยากรมากขึ้น เพื่อจะได้พัฒนาศักยภาพในการสอน ส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจในการอบรม ได้ดีขึ้น

5. พัฒนารูปแบบในการวัดและประเมินผลให้มีความเหมาะสมกับหลักสูตรยิ่งขึ้น  
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมให้กับหลักสูตรอื่นๆในบริษัทโทเทิลแอนด์เซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กฤติยา อนุวงศ์. (2554). *การประเมินผลสำเร็จของชุมชน โครงการเคหะชุมชนทุ่งสองห้อง*.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต

ใจทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์. (2539). *การพัฒนาหลักสูตร: หลักการและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชา

บริหารการศึกษาคณะครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เฉลิมศักดิ์ เย็นสำราญ. (2545). *การประเมินหลักสูตรเกษตรศาสตร์มหาบัณฑิต แขนงวิชาส่งเสริม*

*การเกษตร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2547). *การบริหารสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทย

พัฒนาพานิช จำกัด

ทองฟู ชินะโชติ. (2531). *การศึกษาอบรมและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ธำรง บัวศรี. (2532). *ทฤษฎีหลักสูตรการออกแบบและพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์

บุญมี เณรยอด. (2531). *หลักการพัฒนาหลักสูตร*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

บุญมี เณรยอด. (2547). *หลักการพัฒนาหลักสูตร*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

บุญศรี พรหมมาพันธุ์.(2536). *การสำรวจปัญหาความต้องการ และรูปแบบการเรียนรู้ในระบบการศึกษา*

*ทางไกลของนักศึกษาแขนงวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์*

*มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- พจน์ สะเพียรชัย. (2535). *นโยบายและแนวทางการรับน้องใหม่และการประชุมเชียร์*. กรุงเทพมหานคร: กองบริการการศึกษาสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ยุพา ทรงแพทย์. (2548). *การประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์เทียบเท่าปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี) ฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข
- เรื่อโตดำรงศักดิ์ อนันต์คมเวช. (2552). *การประเมินหลักสูตรนักเรียนจำ โรงเรียนพลธิการ กรมพลธิการ ทหารเรือ*. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชานโยบาย การจัดการ และความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิธานุช ศิวดุลย์ และคณะ. (2543). *การศึกษาความพร้อมในการเข้าสู่วิชาชีพพยาบาลของผู้สำเร็จ การศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต*. ชลบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีชลบุรี
- สังัด อุทรานันท์. (2535). *พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 3*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มิตรสหาย.
- อำภา บุญช่วย. (2533). *การบริหารงานวิชาการในโรงเรียน*. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

#### ภาษาอังกฤษ

- Howard H. Kendler. (1963). Attitude Retrieved. URL: <http://sarawud.Wordpress.com>
- Oliva Peter F. (1992). *Developing the Curriculum 3 rd ed*. New York: Harper Collins Publishers, 1992.