



เทคนิคในการรวบรวมข้อมูล

เพื่อหาความจำเป็น

ในการฝึกอบรม

อาจารย์ ดร.มนธิรา บุญญวินิจ



เทคนิคในการรวบรวมข้อมูล เพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม

เทคนิคในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาหาความจำเป็นในการสร้างหลักสูตรในการฝึกอบรมจะใช้วิธีการหรือเครื่องมือดังต่อไปนี้





1. แบบสอบถาม

ลักษณะแบบสอบถาม ประกอบด้วย
ชุดคำถามสำหรับผู้ตอบเลือกคำตอบ
หรือเติมข้อความ อาจเป็นคำถามแบบ
ปลายปิดหรือปลายเปิด

คำถามปลายปิด

เป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก

คำถามปลายเปิด

เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบเขียนตอบ
ด้วยภาษาของตนเอง

.....
.....
.....


แบบสอบถาม
“ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อคุณลักษณะของมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง”

คำชี้แจง 1. มหาบัณฑิตผู้รับการประเมินครั้งนี้ ชื่อ.....
สำเร็จการศึกษาระดับ.....คณะ.....
วิชาเอก/สาขาวิชา.....

2. โปรดเขียนคำตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน กรุณาตอบให้ครบทุกข้อเพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม (นายจ้าง)

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ 1) ต่ำกว่า 30 ปี 2) 30 – 34 ปี 3) 35 – 39 ปี
 4) 40 – 44 ปี 5) 45 – 49 ปี 6) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา 1) ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า 2) ปริญญาโท 3) ปริญญาเอก
 4) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม
 1) เจ้าพนักงาน 2) กรรมการผู้จัดการ/รองกรรมการผู้จัดการ
 3) ผู้อำนวยการ/ผู้จัดการ 4) หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน/หัวหน้าแผนก
 5) อื่น ๆ (ระบุ).....

5. ท่านปฏิบัติงานในองค์กรนี้มา.....ปี (โปรดระบุระยะเวลา)

ตอนที่ 2 ข้อมูลหน่วยงาน

1. ประเภทหน่วยงาน
 1) หน่วยงานภาครัฐ
 2) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
 3) หน่วยงานภาคเอกชน/กิจการส่วนตัว/กิจการครอบครัว

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อคุณลักษณะของมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง

คุณลักษณะของมหาบัณฑิต	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม					
1.1 มหาบัณฑิตตระหนักในคุณค่าและคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมประจำชาติ					
1.2 มหาบัณฑิตมีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบตนเอง และสังคม เสียสละ และซื่อสัตย์สุจริต					
1.3 มหาบัณฑิตมีความเป็นประชาธิปไตย เคารพสิทธิ รู้จักหน้าที่ และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
1.4 มหาบัณฑิตเคารพกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรและสังคม					
1.5 มหาบัณฑิตเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน					



1. แบบสอบถาม

จุดเด่น

- สามารถส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์
ไปยังผู้ทำหน้าที่เดียวกันในหลายหน่วยงาน
- ได้ข้อมูลจำนวนมาก
- เป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่ประหยัดเงินวิธีหนึ่ง
- เหมาะสำหรับผู้ตอบที่มีหน้าที่ระดับสูงที่มีทักษะ
การอ่านและเขียนดี
- สามารถนำข้อมูลจากผู้ตอบหลาย ๆ กลุ่มมา
เปรียบเทียบกันได้
- เหมาะสำหรับการถามข้อมูลที่มีความเป็นรูปธรรม
เช่น ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ทำงาน





1. แบบสอบถาม

จุดอ่อน

- จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมักต่ำ หรือไม่เพียงพอในการวิเคราะห์ข้อมูล และบางครั้งแบบสอบถามที่ได้รับเป็นตัวแทนที่ไม่ดี
- แบบสอบถามที่ผู้สอนต้องใช้ความจำในการตอบมักถูกเว้นว่าง รวมทั้งที่ให้เขียนตอบยาว ๆ ก็มักจะถูกละเลย ไม่ตอบ
- หากผู้ตอบเว้นไม่ตอบข้อใดข้อหนึ่ง ผู้วิเคราะห์ข้อมูลไม่มีทางทราบได้เลยว่าผู้ตอบลืมตอบหรือเพราะทำงานนั้นไม่ได้
- ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด เนื่องจากผู้ตอบมีความแตกต่างในเรื่องของลายมือ การใช้สำนวน ผู้วิเคราะห์จึงต้องใช้เวลา และความละเอียดพอสมควร
- คำตอบจากคำถามปลายเปิดบางครั้ง ก้ำกวม ผู้วิเคราะห์จำเป็นต้องตัดสินใจให้เป็นอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจผิดพลาดได้ และคำถามปลายเปิดบางครั้งอาจเตรียมคำตอบหรือตัวเลือกไว้ไม่ครบถ้วน



2. การสัมภาษณ์

ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับงานจากผู้รู้ต่าง ๆ เช่น หัวหน้างาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

การสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์ต้อง
จัดเตรียมคำถามล่วงหน้า การบันทึกข้อมูล
อาจใช้แบบสอบถาม Checklist หรือการ
กล่าวทวนเพื่อย้ำและตรวจสอบคำพูดของผู้
ถูกสัมภาษณ์กับความเข้าใจของผู้สัมภาษณ์
ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก





2. การสัมภาษณ์

จุดเด่น

- ผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถมีปฏิสัมพันธ์กันที่ดี ข้อมูลจึงมักมีความเชื่อถือได้สูง
- เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่ง โดยเฉพาะถ้าผู้สัมภาษณ์มีความรู้เกี่ยวกับงานนั้น
- ประหยัดค่าใช้จ่าย แม้จะต้องสัมภาษณ์หลายคน

จุดอ่อน

- การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก
- หากคัดเลือกผู้ถูกสัมภาษณ์ไม่ดี จะไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนที่ดีได้
- หากต้องการข้อมูลจากบุคคลต่าง ๆ จำนวนมาก วิธีการนี้จะไม่เหมาะสม





3. การสังเกต

ลักษณะการสังเกตการปฏิบัติงานจะเกิดขึ้นในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานกำลังทำงานของตนในสภาพการทำงานจริง ผู้สังเกตอาจเพียงแต่บันทึกลักษณะการทำงานนั้นห่าง ๆ หรือใกล้ชิดก็แล้วแต่ลักษณะของงาน โดยอาจจะประเมินผลการทำงานหรือพฤติกรรม และอาจทำการสัมภาษณ์ประกอบด้วยหากมีความจำเป็น

เช่น เพื่อช่วยให้เข้าใจลักษณะงาน หรือลำดับขั้นการทำงานดีขึ้น แต่ไม่มีการถามคำถามนอกเหนือจากนี้เด็ดขาด





3. การสังเกต

จุดเด่น

- ทำให้เข้าใจลักษณะการทำงานอย่างแท้จริงที่วิธีอื่นทำไม่ได้
- ข้อมูลเชื่อถือได้สูง



จุดอ่อน

- ใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล
- ผู้ถูกสังเกตการทำงานอาจมีความตื่นเต้นจนทำให้งานผิดพลาดไปจากเดิม
- การบันทึกข้อมูลจำเป็นต้องทำอย่างรวดเร็ว หากบันทึกไม่ทันก็ต้องสังเกตซ้ำอีกครั้ง ซึ่งการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมอาจแตกต่างจากครั้งแรก
- หากผู้สังเกตต้องประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต้องสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว



4. ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ในองค์การ

มีข้อมูลอยู่มากมายที่จะต้องสำรวจ วิเคราะห์ เปรียบเทียบ เพื่อหาความต้องการในการฝึกอบรม ลักษณะของข้อมูลอาจจะแบ่งเป็นพวก ๆ ได้ดังนี้

1 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางการผลิต

- อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน
- งบประมาณที่ใช้ไปเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน
- จำนวนผลงานที่ผลิตได้
- อัตราของค่าใช้จ่าย วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ
- ค่าแรงงานและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
- อัตราของเสียในระหว่างการผลิต
- สกิติ์ในการผลิต
- จำนวนหน่วยที่พนักงานขายได้





4. ศึกษาจากเอกสารต่าง ๆ ในองค์การ

2 บันทึกเกี่ยวกับตัวพนักงาน

- อัตราการลาออก
- อัตราการขาดงาน
- อัตราการเกิดอุบัติเหตุ
- กำลังคน การวางแผนกำลังคน และการวางแผนตำแหน่งงานส่วนบุคคล

จุดเด่น

- ได้ทราบข้อมูลที่แท้จริงโดยตรงจากอดีตจนถึงปัจจุบัน อันจะเป็นแนวทางในการวางแผน สรรหา พัฒนาและใช้ประโยชน์จากคนในองค์การได้อย่างสะดวก



จุดอ่อน

- ไม่ทราบสภาพแวดล้อม ลักษณะทั่วไปขององค์การอื่นที่อยู่ในประเภทเดียวกันว่ามีจุดเด่น จุดอ่อน ข้อได้เปรียบหรือข้อจำกัดอย่างไรบ้าง



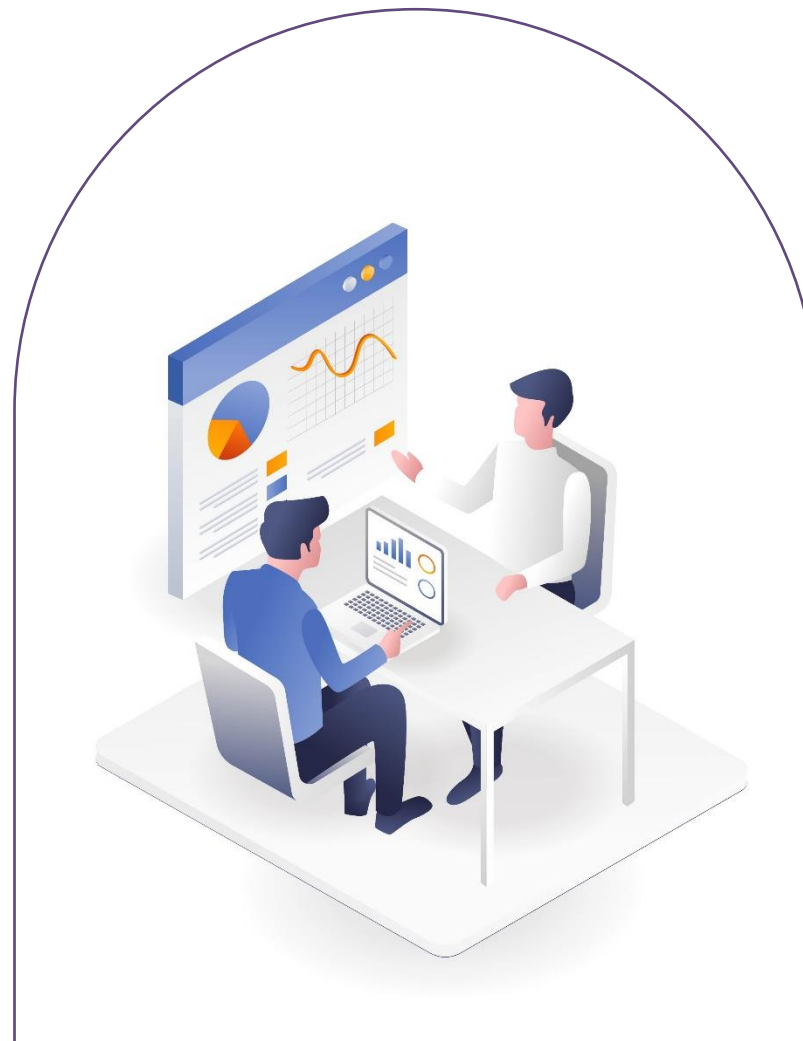
5. เปรียบเทียบมาตรฐานการทำงานในองค์การ

โดยปกติจะมีแผนงานและมาตรฐานกำหนดไว้แล้ว ประเด็นที่จะต้องวิเคราะห์ เช่น

- ตรวจสอบความสำเร็จของงานว่าเป็นไปตามแผนงานหรือยัง
- เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานที่วางไว้

จุดเด่น / จุดอ่อน

คล้ายกับการแสวงหาข้อมูลในการศึกษาจากสารต่าง ๆ ในองค์การ





6. การใช้ข้อมูลจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน

โดยปกติองค์การจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อจุดประสงค์โดยทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นการประเมินผลในรูปแบบเดิมหรือการใช้ก็ตาม เมื่อพบการทำงานที่บกพร่องอาจจะวิเคราะห์ได้

สาเหตุที่งานบกพร่อง

ทำไม่เป็น (แก้ไขได้โดยการฝึกอบรม)	ไม่ยอมทำ (แก้ไขโดยวิธีอื่น ๆ)
<p>สาเหตุ</p> <ul style="list-style-type: none">■ ไม่เคยทำ■ เคย แต่นานมาแล้ว■ ไม่สนใจเรียนวิธีทำ	<p>สาเหตุ</p> <ul style="list-style-type: none">■ เบื่อ ทำซ้ำซาก■ ไม่ทำดีกว่าทำ■ ทำหรือไม่ทำก็เท่ากัน



7. การทดสอบหรือใช้แบบสอบถาม

ในปัจจุบันวิธีการทดสอบมักจะไม่เป็น ที่จะนิยมมากนัก ยกเว้นการทดสอบเพื่อวัดผลการเรียนรู้ก่อนอบรมกับภายหลังการอบรม (Pre-Post Test)

การทดสอบที่ใช้กันมักจะใช้ทดสอบ เพื่อการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงาน หรือสอบเพื่อรับคนใหม่เข้ามาทำงาน



จุดเด่น

- เหมาะสมกับพนักงานที่ทำงานมานาน

จุดอ่อน

- อาจเกิดความลำเอียงในข้อมูลได้ หากไม่หาข้อมูลในวิธีอื่น ๆ มารวมด้วย



เอกสารอ้างอิง

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2520). นโยบายฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม, ฝ่ายฝึกอบรม. กองวิชาการ. สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สมคิด บางโม (2551) .เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2550). เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ. สำนักพิมพ์: ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)(โครงการตำรา).

วิจิตร อวະกุล. (2540). การฝึกอบรม. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bruner, J. S. (1966). *Toward a Theory of Instruction*. Cambridge: Harvard University Press.