

อิทธิพลกำกับของการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม และการรับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการถ่ายโอนการฝึกอบรม

จันทร์แรม ชัยลิ่ง¹

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดร.วิทลีนี บวรอัศวกุล

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 16 ธันวาคม 2563

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 18 กุมภาพันธ์ 2564

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 18 กุมภาพันธ์ 2564

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ที่มีต่อความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมในกลุ่มข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 142 คน ที่มีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 6 เดือน และ ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งจากทางองค์กร โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมส่งผลต่ออิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมของบุคคลที่ แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่กำกับความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรและการนำความรู้ ทักษะและทัศนคติที่บุคคลได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงาน ดังนั้น นอกจากองค์กรจะให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร และการ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ที่เอื้อต่อพฤติกรรมการถ่ายโอนการฝึกอบรมแล้ว การรับรู้ความสามารถของตน ด้านการฝึกอบรมถือเป็นปัจจัยที่มีสำคัญต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรมเช่นกัน

คำสำคัญ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้ความสามารถของ ตนด้านการฝึกอบรม การถ่ายโอนการฝึกอบรม

¹ Corresponding Author E-mail : janraemka@gmail.com

Moderating effects of Training Self-Efficacy and Perceived Supervisor Support on the relationship between Perceived Organizational Support and Transfer of Training

Janraem Chailang

Faculty of Psychology, Chulalongkorn University

Witsinee Bovornusvakool Ph.D.

Faculty of Psychology, Chulalongkorn University

Received : December 16 , 2020

Revised : February 18 , 2021

Accepted : February 18 , 2021

Abstract

The objective of this research was to explore the moderating effects of training self-efficacy and perceived supervisor support on the relationship between perceived organizational support and transfer of training among 142 government officers who have been working at least 6 months and participated in a training course provided by the organization during the past year. Moderation analysis result indicated that perceived organizational support, perceived supervisor support, and training self-efficacy were positively correlated with transfer of training. The result showed that the interaction of training self-efficacy and perceived supervisor support (three-way interaction) were found for the relationship between perceived organizational support and transfer of training. These findings provide practitioners and management useful knowledge in relation to the impact of training self-efficacy and supervisor support on employee's organizational support perception and the application of their gained knowledge, skills and attitude from training in the workplace.

Keywords : Perceived organizational support, Perceived supervisor support, Training self-efficacy, Transfer of training

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในยุคปัจจุบัน ทำให้ทุกองค์การจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่รอดท่ามกลางการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรง ทรัพยากรมนุษย์หรือบุคลากรที่มีศักยภาพ ความรู้ความสามารถ รวมถึงเจตคติที่ดี จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จ (ชูชัย สมितिไกร, 2554) ดังนั้นการฝึกอบรมและพัฒนาจึงถูกใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพของบุคลากร จะเห็นได้จากการที่รัฐบาลไทย ได้กำหนดให้การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์เป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการบริหารและพัฒนาประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากรของชาติให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีคุณภาพ เน้นการเรียนรู้และพัฒนาตลอดชีวิต เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนประเทศชาติต่อไป

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าการฝึกอบรมจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน แต่ถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณค่อนข้างสูง โดยในปี พ.ศ. 2561 รัฐบาลไทยได้ลงทุนใช้จ่ายด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ เป็นจำนวนเงินกว่า 540,000 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 19.4 ของรายจ่าย หากผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมไม่สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมและพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือเกิดการถ่ายโอนการฝึกอบรม (Transfer of training) ย่อมถือว่าการลงทุนในการฝึกอบรมและพัฒนานั้นไม่ประสบผลสำเร็จ โดยนักวิจัยบางกลุ่มได้ประมาณการว่าอัตราการถ่ายโอนการฝึกอบรมที่เกิดขึ้นเพียง 10-20 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น (Tonhäuser & Bükler, 2016) ซึ่งถือว่าค่อนข้างน้อย ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงควรตระหนักถึงความสำคัญ และปัญหาของการถ่ายโอนการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าพนักงานสามารถนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงานหรือไม่

Baldwin และ Ford (1988) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิจัย พบว่ามีปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม ได้แก่ 1) ลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee's characteristic) 2) การออกแบบการฝึกอบรม (Training design) และ 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) โดยผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัยด้านลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการถ่ายโอนการฝึกอบรมของพนักงานหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม อีกทั้งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่ส่งผลดีต่อองค์การในอนาคตอีกด้วย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คือ การรับรู้โดยรวมของพนักงานว่าองค์การเห็นคุณค่า ความพยายาม ททุ่มเททำงาน และให้การดูแลเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ตามแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและบุคคล กล่าวคือ หากพนักงานรับรู้ว่าจะองค์การให้การสนับสนุนและจัดหาสวัสดิการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกเพื่อตอบแทนสิ่งที่ได้รับจากองค์การ เพราะเมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะองค์การเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับชีวิตความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน พนักงานย่อมรู้สึกพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งรวมไปถึงการถ่ายโอนการฝึกอบรม (Zumrah & Boyle, 2015)

อย่างไรก็ดี แม้ว่าการสนับสนุนจากองค์การจะมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงาน แต่หากพนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพนักงานและบางครั้งถูกมองว่าเป็นตัวแทนขององค์การ ก็อาจส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานได้เช่นกัน โดย Rhoades

และ Eisenberger (2002) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน คือ การรับรู้โดยทั่วไปของพนักงานต่อหัวหน้างานเกี่ยวกับการให้ความสำคัญในการช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขา

นอกจากปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานแล้ว การรับรู้ความสามารถของตนก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญ โดย Arefin และ Islam (2019) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตน (Self-efficacy) คือ การรับรู้ของบุคคลต่อความสามารถของตนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสำคัญต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม เพราะเมื่อบุคคลนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ก็จะมีความมั่นใจในการแสดงออกถึงความรู้ที่ได้รับมา นำไปสู่ความสำเร็จในการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน

แม้ว่าจะมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม แต่งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม ซึ่งยังขาดงานวิจัยที่อธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร (Burke & Hutchins, 2007) และแม้ว่าพนักงานจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กร แต่หากหัวหน้างานไม่ใส่ใจต่อพนักงาน ไม่มีการสนับสนุนพนักงานให้เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการทำงาน พนักงานก็อาจจะไม่สามารถถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรมได้ โดยเฉพาะเมื่อพนักงานขาดความมั่นใจหรือไม่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการถ่ายโอนการเรียนรู้ในประเทศไทยยังมีจำนวนไม่มาก โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐ และการศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการประเมินในระดับปฏิบัติการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (กล้าหาญ ณ น่าน, 2552) การศึกษาที่มุ่งเน้นการประเมินในระดับพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมจึงมีความสำคัญเพราะเป็นการศึกษาการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่มีระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรมและระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานแตกต่างกัน หากองค์กร ผู้บริหาร และนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความเข้าใจในความสัมพันธ์นี้ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและช่วยให้เกิดการถ่ายโอนการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยตระหนักถึงความสำคัญของการสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน รวมถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรมที่ส่งผลต่ออิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม

กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัย รวมถึงคำนิยาม ขอบเขต กรอบแนวคิดหรือทฤษฎี โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.การถ่ายโอนการฝึกอบรม (Transfer of Training)

นักวิชาการได้เสนอความหมายของการถ่ายโอนการฝึกอบรม (Transfer of training) ไว้อย่างคล้ายคลึงกัน

ว่าหมายถึง การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Knowledge, Skills, and Attitude: KSA) ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ผลจากการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่ผลผลิตขององค์การที่เพิ่มขึ้น (ณัฐวรรณ เมธีรุจกานนท์, 2558; Burke & Hutchins, 2007; Xiao, 1996)

Baldwin และ Ford (1988) ได้เสนอองค์ประกอบของกระบวนการถ่ายโอนการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย 1) ปัจจัยนำเข้าสู่การฝึกอบรม (Training input) 2) ผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรม (Training output) และ 3) เงื่อนไขในการถ่ายโอน (Conditions of transfer) โดยปัจจัยนำเข้าสู่การฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบย่อย คือ ลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Trainee's characteristic) การออกแบบการฝึกอบรม (Training design) และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) ที่มีผลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม โดยองค์ประกอบของกระบวนการถ่ายโอนการฝึกอบรมตามแนวคิดนี้ ยังได้รับการความสนใจและมีการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง (Burke & Hutchins, 2007) เช่น Ford และ Weissbein (1997) ได้ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมตามกระบวนการฝึกอบรมของ Baldwin และ Ford ในช่วงปี 1990 – 1995 โดยผลการศึกษาพบว่าปัจจัยต่างๆ ที่ส่งต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม เช่น แรงจูงใจในการฝึกอบรม การรับรู้ความสามารถของพนักงาน ทัศนคติของผู้บังคับบัญชา เป็นต้น และงานวิจัยของ Alias และคณะ (2017) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยพบว่าการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โอกาสในการนำความรู้ไปใช้ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์การ มีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้และการถ่ายโอนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดและองค์ประกอบของกระบวนการฝึกอบรมของ Baldwin และ Ford

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาปัจจัยนำเข้าด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เนื่องจากผลการศึกษาที่ผ่านมายังมีความแตกต่างกัน กล่าวคือมีทั้งพบและไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม เช่น งานวิจัยของ Homklin และคณะ (2014) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การต่อความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้กับการถ่ายโอนการฝึกอบรมในกลุ่มพนักงานอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยพบว่า นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะไม่ได้มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้และการถ่ายโอนการฝึกอบรมแล้วการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ Islam และ Ahmed (2017) ที่ทำการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ของการสนับสนุนจากองค์การและการถ่ายโอนการฝึกอบรมในกลุ่มพนักงานธนาคาร โดยพบว่าการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก และมีอิทธิพลทางตรงต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม รวมถึงทางอ้อมผ่านการรับรู้ความสามารถของตนเองและความพึงพอใจในงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมในบริบทของประเทศไทย เพื่อให้สามารถเข้าใจกระบวนการถ่ายโอนการฝึกอบรมและประสิทธิภาพในการฝึกอบรมมากขึ้น

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม Kirkpatrick (1994) ได้กำหนดเกณฑ์ที่ใช้สำหรับการประเมินการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 1) การประเมินปฏิกิริยา (Reaction) 2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning) 3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior) และ 4) การประเมินผลลัพธ์ (Result) ที่เกิดขึ้นกับองค์การ โดยในงานวิจัยชิ้นนี้ จะใช้เกณฑ์การประเมินในระดับพฤติกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ ที่มุ่งประเมินพฤติกรรมการนำความรู้ ทักษะ รวมถึงทัศนคติที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้

ในการทำงาน เพราะหากพนักงานมีการถ่ายโอนการฝึกอบรมสูง ก็จะไปสู่ผลการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มากขึ้น (Nazli & Khairudin, 2018) อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ที่มุ่งติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมว่ามีการนำความรู้ไปปรับใช้ในงานมากน้อยเพียงใด

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

Eisenberger และคณะ (1986) ได้นำแนวคิดพื้นฐานการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) มาอธิบายความสัมพันธ์และพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรและพนักงาน ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยการแลกเปลี่ยนในองค์กรนี้ หมายถึง การที่พนักงานอุทิศกำลังกาย พุ่มเททำงานให้กับองค์กรด้วยความตั้งใจ ประพฤติปฏิบัติตัวเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และองค์กรก็ให้ความช่วยเหลือตอบแทนพนักงานในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ตำแหน่งงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และการสนับสนุนด้านต่าง ๆ รวมถึงการเห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงาน เป็นต้น ดังนั้นเมื่อพนักงานและองค์กรมีการแลกเปลี่ยนระหว่างกันอย่างสมดุล จะส่งผลให้พนักงานรับรู้ว่างค์กรให้คุณค่า สนับสนุนช่วยเหลือพนักงาน ให้มีชีวิตการทำงานที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลโดยรวมต่อทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงหมายถึง ความเชื่อโดยรวมของพนักงาน ว่าองค์กรเห็นคุณค่า ความพยายามทุ่มเททำงานของพนักงาน และองค์กรได้ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขา ซึ่งความเชื่อเหล่านั้น มาจากประสบการณ์และการรับรู้ของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร โดยพนักงานจะประเมินการสนับสนุนจากองค์กรผ่านนโยบาย กฎระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติต่างๆ ที่ส่งผลต่อพนักงาน (Eisenberger et al., 1986; ธิดา เชื้อนแก้ว, 2554)

สำหรับองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน Eisenberger (1986) ได้จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) การรับรู้การสนับสนุนทางการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนให้กำลังใจในการทำงาน 2) การรับรู้การสนับสนุนในด้านโอกาสในการพัฒนาตนเอง คือ การที่พนักงานรับรู้ว่างานได้รับโอกาสในการศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนา 3) การรับรู้การเอาใจใส่ต่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน คือ การที่พนักงานรับรู้ว่างค์กรให้ความสนใจต่อสภาพความเป็นอยู่ รวมถึงช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน และ 4) การเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน คือ องค์กรให้การยกย่อง ชมเชยกับความสำเร็จของพนักงาน ให้ความสำคัญกับความทุ่มเทพยายามของพนักงานในการทำงานเพื่อองค์กร

ทั้งนี้ ในการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนามาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ไม่ได้มีการแบ่งองค์ประกอบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็นรายด้าน (unidimensional) เนื่องจากเป็นการรับรู้ของพนักงานโดยรวม (generally perception) หรือความเชื่อโดยรวมของพนักงาน (global belief) ว่าองค์กรเห็นคุณค่าต่อความพยายามของพวกเขาและเป็นห่วงเป็นใยต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (ธิดา เชื้อนแก้ว, 2554) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงเป็นประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวม โดยนิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรเห็นคุณค่าต่อความพยายามทุ่มเททำงาน และให้การดูแลเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ให้โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยที่พนักงานรับรู้ได้จากนโยบายและการกระทำขององค์กร

3. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support)

สำหรับการศึกษาบทบาทของหัวหน้างานในการถ่ายโอนการฝึกอบรม ส่วนใหญ่จะให้นิยามที่มีความหมายเฉพาะเกี่ยวกับการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โดย Bate (1997) ให้นิยามการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานว่าหมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของหัวหน้างานที่ส่งผลให้พนักงานสามารถถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในงาน (Burke & Hutchins, 2007; Ghosh & Chauhan, 2015; Burn, 2016; Manju & Suresh, 2011) ในการศึกษาครั้งนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าหัวหน้างานได้มองเห็นคุณค่าและความสำคัญของพนักงาน ส่งเสริมการฝึกอบรมและพัฒนา และสนับสนุนให้พนักงานนำความรู้และทักษะที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ในงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความแตกต่างจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เนื่องจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดและมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การในการมีปฏิสัมพันธ์และให้การสนับสนุนต่างๆ แก่พนักงาน อย่างไรก็ตาม จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีน้ำหนักบนองค์ประกอบที่แยกจากกัน (Rhoades & Eisenberger, 2002) และลักษณะของความสัมพันธ์นั้นก็แตกต่างกัน โดยพนักงานจะไม่มีความสัมพันธ์พิเศษกับองค์การ แต่จะมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานโดยตรง

Chiabura และคณะ (2010) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรมมากกว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม อันได้แก่ การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างาน ดังนั้น แม้ว่าพนักงานจะได้รับการสนับสนุนจากองค์การ แต่หากหัวหน้างานไม่เอาใจใส่ต่อพนักงาน ไม่แสดงออกถึงการสนับสนุนให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา รวมถึงไม่เปิดโอกาสให้พนักงานนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการทำงาน พนักงานก็อาจจะไม่สามารถถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรมได้ โดยเฉพาะเมื่อพนักงานขาดความมั่นใจหรือไม่รู้ว่าตนมีความสามารถในการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4. การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม (Training Self-Efficacy)

การรับรู้ความสามารถของตนเป็นคุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความสำคัญต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม จากการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความสามารถของตนสูง ก็จะมี ความมั่นใจในตนเอง และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน (Arefin & Isam, 2019; Bate, 1997; Simosi, 2012)

Bandura (1977) ได้ให้นิยามการรับรู้ความสามารถของตน (Self-Efficacy) ว่าหมายถึง การประเมินความสามารถ และศักยภาพของบุคคลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวกำหนดความรู้สึก กระบวนการคิด แรงจูงใจ และพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล ซึ่งคล้ายคลึงกับ อัมพิกา สุนทรภักดี (2558) ที่ได้ให้นิยาม การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) ว่าหมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ ในศักยภาพหรือความสามารถที่ตนเองมีในการทำกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการมุ่งสู่ความสำเร็จ และเป็นตัวกำหนดความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก

สำหรับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและการถ่ายโอนการฝึกอบรม ผู้วิจัยส่วนใหญ่ได้ให้นิยามที่มุ่งเน้นการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรมหรือจากการฝึกอบรม โดย Chiabura และคณะ (2010) ได้ให้นิยามการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม (Training self efficacy) ว่าหมายถึง การประเมินตนเองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อความสามารถของพวกเขาที่จะประสบความสำเร็จในการอบรม สามารถนำความรู้ไปใช้ในการทำงานได้ถึงแม้จะมีอุปสรรคหรือปัญหาเกิดขึ้น หากพวกเขาเชื่อว่าตนมีความสามารถในการเรียนรู้ รวมถึงนำความรู้และทักษะเหล่านั้นไปใช้ในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อันได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถเข้าใจการถ่ายโอนการฝึกอบรมมากขึ้น ซึ่งจะประโยชน์ต่อการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาอิทธิพลกำกับของตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม และตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม กำกับอิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับการถ่ายโอนการฝึกอบรม

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งมีสำนักงานทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยกลุ่มตัวอย่างต้องมีอายุการทำงานไม่น้อยกว่า 6 เดือน และผ่านการทดลองงานแล้ว อีกทั้งในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่งของทางหน่วยงาน ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power Version 3.1 และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenient Sampling) และดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2563 ผ่านแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าร่วมงานวิจัยรวมทั้งสิ้น 142 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรทำนาย คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

2.2 ตัวแปรเกณฑ์ คือ การถ่ายโอนการฝึกอบรม (Transfer of Training)

2.3 ตัวแปรกำกับ คือ

(1) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support)

(2) การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม (Training Self-Efficacy)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic data) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับการอบรม เช่น หลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมล่าสุด ความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น

ส่วนที่ 2 มาตรการถ่ายโอนการฝึกอบรม (Transfer of Training) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ซึ่งประยุกต์ใช้จากมาตรวัดของ ณัฐวรรณ เมธรุจกานนท์ (2558) ที่ปรับปรุงมาจากแบบวัด Output of Transfer Behavior ของ Xiao (1996) โดยมีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .934

ส่วนที่ 3 มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ซึ่งประยุกต์ใช้จากมาตรวัดของ วิชญญา วัฒนโธ (2546) ที่พัฒนามาจาก แบบวัด Survey of Perceived Organizational Support ของ Eisenberger (1986) โดยมีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วยข้อกระทงทางบวก 20 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 5 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .917

ส่วนที่ 4 มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ซึ่งประยุกต์ใช้จากมาตรวัดของ Arefin และ Islam (2019) โดยมีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .907

ส่วนที่ 5 มาตรการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม (Training Self-Efficacy) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ซึ่งประยุกต์ใช้จากมาตรวัดของ Arefin และ Islam (2019) โดยมีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .908

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรม (Institutional Review Board: IRB) ให้ดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

4.1 จัดทำหนังสือถึงหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้าราชการผู้ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรใดหลักสูตรหนึ่ง

4.2 จัดเตรียมแบบสอบถามออนไลน์เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล และกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ช่องทางต่างๆ ของหน่วยงาน โดยกลุ่มตัวอย่างจะได้รับแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน URL Link หรือ QR Code ซึ่งจะได้รับทราบข้อมูลคำชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล และวัตถุประสงค์ในการวิจัย ก่อนเริ่มทำแบบสอบถาม

4.3 นำผลการตอบแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีการตอบที่สมบูรณ์ ตรงตามเงื่อนไขคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุงาน เป็นต้น โดยแสดงในรูปการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม และการถ่ายโอนการฝึกอบรม โดยแสดงคะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation)

5.4 การวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม โดยใช้โปรแกรม SPSS Process ตามแนวคิดของ Hayes (2013) โดยผู้วิจัยเลือกรูปแบบความสัมพันธ์ที่ 3 (Model Number 3) ซึ่งเป็นรูปแบบปฏิสัมพันธ์แบบ 3 ทาง (3-way interaction)

ผลการวิจัย

หลังจากผู้วิจัยได้ตรวจสอบและคัดเลือกผลการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 คน ที่ไม่เข้าตามเกณฑ์คุณสมบัติที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้คัดกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวออก คงเหลือกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 145 คน และเมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ Mahalanobis Distance Test เพื่อหาค่าความผิดปกติเชิงพหุ หรือค่าสุดโต่งของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง (Tabachnick, Fidell, & Ullman, 2007) พบว่ามีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 3 คน ที่มีค่าผิดปกติ ($p < .001$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการคัดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน ออก คงเหลือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 142 คน เพื่อใช้วิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละของข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 142 คน พบว่า เพศชายมีจำนวน 63 คน (ร้อยละ 44.4) และเพศหญิงมีจำนวน 79 คน (ร้อยละ 55.6) โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 34.32 ปี ซึ่งอยู่ระหว่าง 24 ปี ถึง 60 ปี ส่วนการศึกษา พบว่ามีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโทจำนวนมากที่สุดถึง 91 คน (ร้อยละ 64.1) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 35.2) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการ จำนวนมากที่สุดถึง 93 คน (ร้อยละ 65.5) รองลงมา คือ ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล จำนวน 22 คน (ร้อยละ 15.5) ส่วนอายุการทำงานของ กลุ่มตัวอย่างเฉลี่ยเท่ากับ 6.27 ปี โดยมีอายุน้อยที่สุดเท่ากับ 8 เดือน และมากที่สุดเท่ากับ 35 ปี

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรม พบว่า หลักสูตรที่กลุ่มตัวอย่างเข้ารับการฝึกอบรมมีระยะเวลาเฉลี่ยเท่ากับ 7.03 วัน โดยหลักสูตรที่มีระยะเวลาน้อยที่สุด คือ ครึ่งวัน และมากที่สุดคือ 3 เดือน และกลุ่มตัวอย่างเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรล่าสุดผ่านมาแล้ว เฉลี่ยเท่ากับ 6.52 เดือน และส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน ซึ่งมีจำนวน 86 คน (ร้อยละ 60.6) โดยหลังจากที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้และทักษะที่ได้รับหลังการเข้ารับการฝึกอบรมเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 จากระดับประเมิน 1 ถึง 5 (น้อยที่สุด – มากที่สุด) ส่วนระดับความพึงพอใจโดยรวมในการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร พบว่า มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ระดับต่ำสุดเท่ากับ 2 และสูงสุดเท่ากับ 5 จากระดับประเมิน 1 ถึง 5 (น้อยที่สุด – มากที่สุด)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม (SE) มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.67 มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .72 ส่วนการถ่ายโอนการฝึกอบรม (TOT) มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.33 มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .68 ส่วนการรับรู้การ

สนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS) มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1.83 มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .69 ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 2.08 มีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 4.84 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .55

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม โดยการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการถ่ายโอนการฝึกอบรมมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .724 รองลงมาคือการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .558 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .510 รายละเอียดตามที่ปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม การถ่ายโอนการฝึกอบรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ตัวแปร	M	SD	1	2	3	4
1. SE	3.83	.72	(.908)			
2. TOT	3.72	.68	.724**	(.934)		
3. POS	3.54	.55	.433**	.510**	(.917)	
4. PSS	3.95	.69	.463**	.558*	.631**	(.907)

หมายเหตุ ตัวเลขในแนวทแยง คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา, SE คือ การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม TOT คือ การถ่ายโอนการฝึกอบรม POS คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร PSS คือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน * $p < .05$, ** $p < .01$

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทำนายและการทดสอบการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมเป็นตัวแปรกำกับ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับ (Moderation Effect) โดยใช้โปรแกรม SPSS Process ตามแนวคิดของ Hayes (2013)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบอิทธิพลกำกับ (N=142)

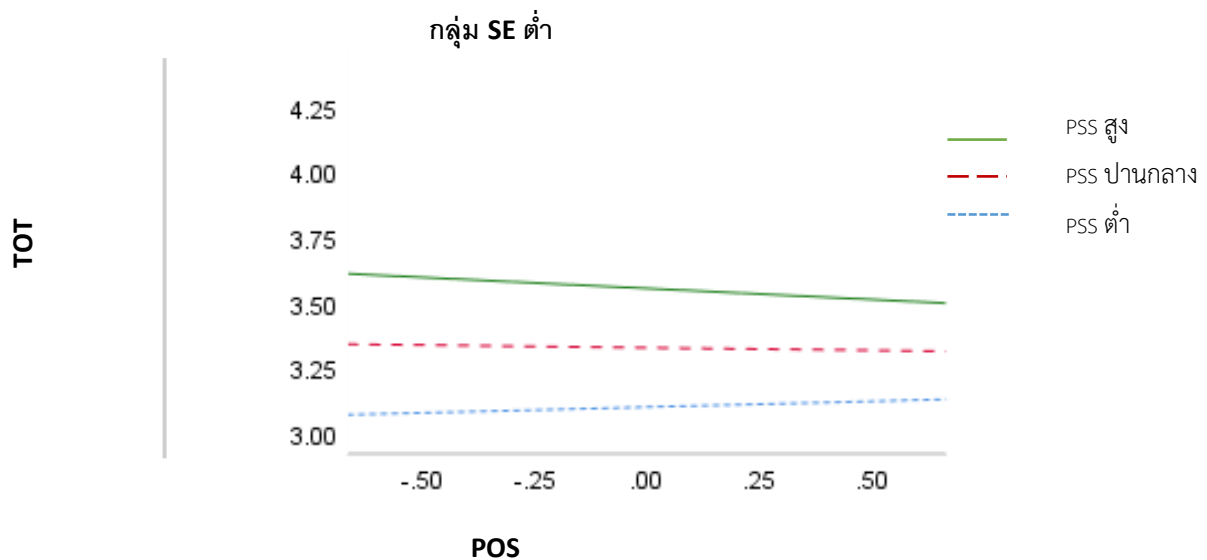
	β	Se	t
Constant	3.7516	.0410	91.4341
POS	.1827*	.0908	2.0119
PSS	.2479**	.0730	3.3938
SE	.5859**	.0628	-1.7895
POS x PSS x SE	-.1698*	.0831	-2.0430

หมายเหตุ POS คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร PSS คือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน SE คือ การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม * $p < .05$, ** $p < .01$

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($\beta = .1827$, $p < .05$) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ($\beta = .2479$, $p < .01$) และการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม ($\beta = .5859$, $p < .01$) มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบ

อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมต่ออิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.1698, p < .05$) ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจเงื่อนไขของปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ตรวจสอบ Simple Slope Test และกราฟแสดงปฏิสัมพันธ์ รายละเอียดดังปรากฏในภาพที่ 1 และภาพที่ 2

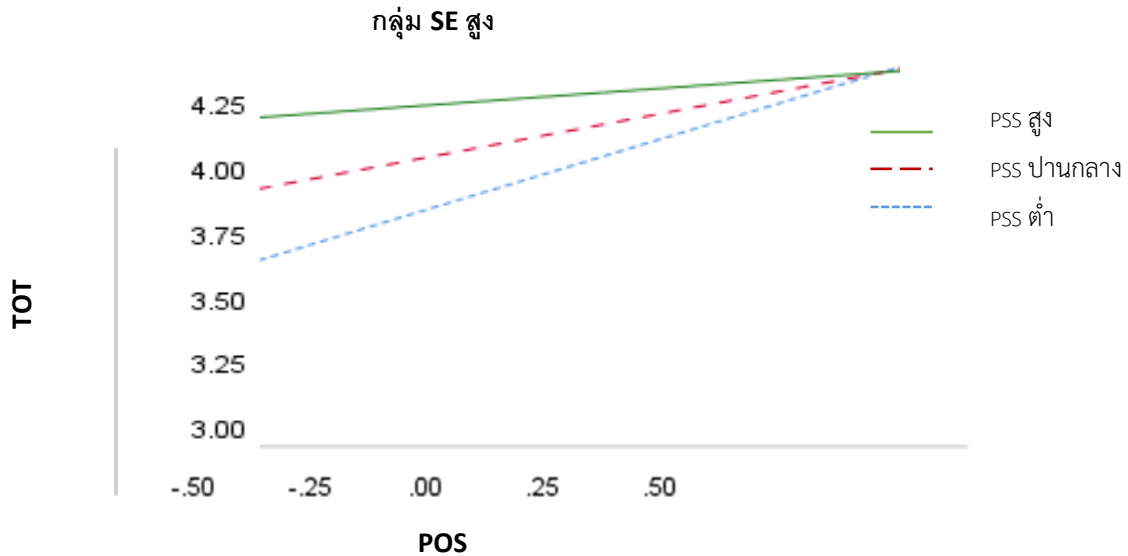
ภาพที่ 1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS) กับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS) ต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม (TOT) ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมต่ำ



จากภาพที่ 1 จะสังเกตเห็นได้ว่าเส้นแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมในกลุ่มที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่ำ ปานกลาง และสูง มีลักษณะเกือบขนานกันในแนวราบ เนื่องจากความชัน (ค่า effect หรือค่า Simple slope) มีค่าใกล้เคียงกัน คือ .044 .02 และ -.084 กล่าวคือ ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมต่ำ เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มสูงขึ้น ระดับการถ่ายโอนการฝึกอบรมของพนักงานไม่ได้เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่ำ ปานกลาง หรือสูง

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมต่ำ ไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานอยู่ในระดับใด ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมก็ไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

ภาพที่ 2 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS) กับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS) ต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม (TOT) ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมสูง



จากภาพที่ 2 จะสังเกตได้ว่าเส้นแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่ำ ปานกลาง และสูง มีค่าเป็นบวกทั้งหมด และมีลักษณะลู่เข้าหากัน โดยความชัน (ค่า effect หรือค่า Simple slope) มีค่าที่ค่อนข้างแตกต่างกัน คือ .622 .386 และ .149 แสดงว่าในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรมสูง เมื่อพนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานแตกต่างกัน จะทำให้ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมนั้นแตกต่างกัน โดยพบว่าในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่ำ เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มขึ้น แนวโน้มการถ่ายโอนการฝึกอบรมก็จะเพิ่มสูงขึ้นมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานสูง

กล่าวอีกนัยหนึ่ง ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรมสูง พนักงานที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลต่อลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมให้เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่ออิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม

อภิปรายผล

จากงานวิจัยนี้พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยที่ 1

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการฝึกอบรม และการถ่ายโอนการฝึกอบรม เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จากระดับการวัด 5 ระดับ (น้อยที่สุด – มากที่สุด) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากนโยบายและยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์การที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ภายในองค์การ เอาใจใส่ในความเป็นอยู่ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงาน ประกอบกับระบบการสอนงานและระบบพี่เลี้ยงของหน่วยงาน ทำให้พนักงานซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างรับรู้ถึงการสนับสนุนจาก

องค์การและจากหัวหน้างานในระดับสูง นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.74) มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี ซึ่งถือเป็นช่วงเริ่มต้นการทำงานในองค์การ จึงมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สนใจเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ โดยเฉพาะหลักสูตรที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน รวมถึงมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chiabura และคณะ (2010) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคมต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม โดยผลการวิจัยพบว่า ทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม โดยการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมมีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด รองลงมา คือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์การตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีขอบเขตนิยามของการสนับสนุนค่อนข้างกว้าง ครอบคลุมถึงการสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนา การเอาใจใส่ด้านความเป็นอยู่และสวัสดิการต่างๆ การส่งเสริมความก้าวหน้า หรือแม้กระทั่งการรับฟังความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมต่างๆ เป็นต้น อีกทั้งพนักงานจะมีการรับรู้การสนับสนุนต่างๆ เหล่านี้ ผ่านนโยบายหรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งต่างจากการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มักมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับพนักงานโดยตรง อีกทั้งมีขอบเขตนิยามค่อนข้างเฉพาะเจาะจงในด้านการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในงานนั่นเอง ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลนั้นก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยหลายๆ งาน ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมักจะเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลค่อนข้างสูงต่อพฤติกรรมนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของพนักงาน (กล้าหาญ ณ น่าน, 2552 ; Ford, Quiñones & Sorra, 1992; Tonhäuser & Büker, 2016)

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมมีอิทธิพลกำกับอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ผลการวิเคราะห์พบว่าอิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มีต่อความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมนั้นเปลี่ยนแปลงไป เมื่อพนักงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน ดังนี้

ในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมสูง การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม กล่าวคือในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมสูงและมีการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่ำ เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มสูงขึ้นก็จะมีแนวโน้มเกิดการถ่ายโอนการฝึกอบรมเพิ่มสูงขึ้นมากกว่ากลุ่มที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานสูง

ส่วนในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ การรับรู้การสนับสนุนจากจากหัวหน้างานไม่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม กล่าวคือในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมต่ำ ไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานสูงหรือต่ำ เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มสูงขึ้น แนวโน้มการถ่ายโอนการฝึกอบรมไม่ได้เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมสูงหรือต่ำ กลุ่มที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานสูงจะมีระดับการถ่ายโอนการฝึกอบรมสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่ำ นอกจากนี้กลุ่มพนักงานที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมสูง เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรสูงขึ้น ระดับการถ่ายโอนการฝึกอบรมของพนักงานก็มีแนวโน้มไม่แตกต่างกัน ถึงแม้จะมีการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่แตกต่างกัน

ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมจึงเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่ออิทธิพลของการสนับสนุนจากหัวหน้างานต่อความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการนำความรู้ทักษะและเจตคติที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้งานของพนักงาน

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมสูง จะมีความมั่นใจและความพร้อมในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงาน และถึงแม้จะพบเจอกับปัญหาอุปสรรคก็สามารถรับมือและแก้ไขปัญหาได้ ดังนั้น การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมซึ่งเป็นปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลจึงมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการตอบสนองต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Simosi (2012) ที่พบอิทธิพลกำกับของการรับรู้ความสามารถของตนต่อความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม โดยเมื่อพนักงานมีระดับการรับรู้ความสามารถของตนสูง ก็จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการถ่ายโอนการฝึกอบรมเพิ่มสูงขึ้น

อีกทั้งในช่วงของการเก็บข้อมูล องค์กรได้มีนโยบายให้พนักงานทำงานจากที่บ้าน การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมต่างๆ อาจน้อยลง เช่น จากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เพราะไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันได้โดยตรง ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งเป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้นต่อการนำความรู้ที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงาน เพราะพนักงานต้องพึ่งพาตนเองมากขึ้น

จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรม ส่งผลต่ออิทธิพลกำกับของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่อความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการถ่ายโอนการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดของงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการศึกษา พบว่า องค์กรควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ด้านความเป็นอยู่และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ด้านการเติบโตก้าวหน้า โดยเฉพาะด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมถึงเจตคติที่ดีต่อการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น

นอกจากบทบาทขององค์กรแล้ว การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้ความสามารถของตนก็เป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรมของพนักงาน โดยเฉพาะการรับรู้ความสามารถของตนด้านการฝึกอบรมของพนักงาน เพราะแม้ว่าองค์กรและหัวหน้างานจะให้การสนับสนุนพนักงานอย่างเต็มที่ ให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน แต่พนักงานขาดความมั่นใจและความเชื่อมั่นว่าจะสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงานได้ การถ่ายโอนการฝึกอบรมก็อาจไม่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ความสามารถของตนซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญต่อการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นจึงควรเพิ่มขอบเขตและความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง โดยอาจศึกษาในกลุ่มรัฐวิสาหกิจ หรือองค์การเอกชนต่างๆ เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำ สามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาควรเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีขอบเขตเนื้อหาเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน รูปแบบการฝึกอบรม รวมถึงระยะเวลาของหลักสูตรใกล้เคียงกัน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น และสามารถสะท้อนระดับการรับรู้ของพนักงานในตัวเองแปรนั้นได้ดี และผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

2.3 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม เช่น ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หรือปัจจัยส่วนบุคคลต่างๆ เช่น แรงจูงใจในการถ่ายโอนการฝึกอบรม ความพึงพอใจจากการเข้ารับการฝึกอบรม ความแตกต่างระหว่างเจเนอเรชันและรูปแบบการฝึกอบรม เป็นต้น

2.4 เนื่องจากการประเมินการถ่ายโอนการฝึกอบรม ใช้รูปแบบการประเมินตนเอง (Self-rating) ของผู้เข้าร่วมการวิจัย ซึ่งเป็นการรับรู้เฉพาะบุคคล ดังนั้นจึงควรศึกษาการถ่ายโอนการฝึกอบรมที่เป็นการประเมินจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นการเปรียบเทียบการรับรู้ของตนเองของผู้อบรมกับตามการรับรู้ของผู้อื่น

2.5 ในงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาการถ่ายโอนการฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีลักษณะการบรรยายในชั้นเรียนเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น จึงควรศึกษาหลักสูตรฝึกอบรมออนไลน์ หรือการฝึกอบรมในรูปแบบใหม่ๆ เนื่องจากสภาวะการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร รวมถึงรูปแบบวิธีการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น การศึกษาประสิทธิภาพการฝึกอบรมในหลักสูตรออนไลน์ หรือในการฝึกอบรมรูปแบบใหม่ๆ จึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในอนาคตเป็นอย่างมาก

รายการอ้างอิง

- กนกวรรณ ศรีทองสุข. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานกับความสุขในการทำงานโดยมีความเชื่ออำนาจในการควบคุมภายในเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กล้าหาญ ภู นาน. (2552). แบบจำลองเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการฝึกอบรม. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 9(1), 93-109.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. พิ(มพ์ครั้งที่ 6.) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐวรรณ เมธจุฑานนท์. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการถ่ายโอนการเรียนรู้ภายหลังการฝึกอบรม หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางของพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลสาร. 42(2), 1-11.
- ธวัช ธนสมบุญ. (2556). การถ่ายโอนการฝึกอบรมจากชั้นเรียนสู่สถานประกอบการ กรณีศึกษา มูลนิธิสถาบันการทูตและการทูตและศูนย์พัฒนาศักยภาพมนุษย์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- วิชัยญา วัฒนโณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความกตัญญูต่อเวทีเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดา เชื้อนแก้ว. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพิกา สุนทรภักดี. (2559). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านอาชีพ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายในธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง โดยมีการยึดมั่นต่อเป้าหมายเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รายการอ้างอิง

- Alias, S. A., Noor, N. M., Rahim, A. R. A., & Ong, M. H. A. (2017). The Influence of Work Environment Factors to the Effectiveness of Training among Civil Service Employees in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(4), 1081-1097.
- Arefin, M. S., & Islam, N. (2019). A Study on the Motivation to Transfer Training in the Banking Industry of Bangladesh. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 6(1), 45-72.
- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of Training: A Review And Directions For Future Research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63-105.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191.
- Bandura, A., & Watts, R. E. (1996). Self-Efficacy in Changing Societies. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 10(4), 313-315.
- Baharim, S. B. (2008). *The influence of knowledge sharing on motivation to transfer training: a Malaysian public sector context*. (Doctoral dissertation), Victoria University.
- Bates, R. A. (1997). The Impact of Training Content Validity, Organizational Commitment, Learning, Performance Utility, and Transfer Climate on Transfer of Training in an Industrial Setting.
- Blume, B. D., Ford, J. K., Baldwin, T. T., & Huang, J. L. (2010). Transfer of training: A meta-analytic review. *Journal of management*, 36(4), 1065-1105.
- Burke, L. A., & Hutchins, H. M. (2007). Training Transfer: An Integrative Literature Review. *Human Resource Development Review*, 6(3), 263-296.
- Burns, K. L. (2016). *Perceived organizational support and perceived supervisor support as antecedents of work engagement*. (Master's Thesis), San Jose State University.
- Cheng, E.W., & Ho, D. C. (2001). A review of transfer of training studies in the past decade. *Personnel Review*. 30(1), 102-118.

- Chiaburu, D.S., Dam, K.V. and Hutchins, H.M. (2010). Social support in the workplace and training transfer: a longitudinal analysis, *International Journal of Selection and Assessment*, 18(2), 187-200.
- Chou, P. (2015). The effects of workplace social support on employee's subjective well-being. *European Journal of Business and Management*, 7(6), 8-19.
- Cunningham, J. B., & McCrum-Gardner, E. (2007). Power, effect and sample size using GPower: practical issues for researchers and members of research ethics committees. *Evidence-Based Midwifery*, 5(4), 132-137.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Ford, J. K., Quiñones, M. A., Segó, D. J., & Sorra, J. S. (1992). Factors affecting the opportunity to perform trained tasks on the job. *Personnel psychology*, 45(3), 511-527.
- Ford, J. K., & Weissbein, D. A. (1997). Transfer of training: An updated review and analysis. *Performance improvement quarterly*, 10(2), 22-41.
- Homklin, T., Takahashi, Y., & Techakanont, K. (2014). The influence of social and organizational support on transfer of training: evidence from Thailand. *International Journal of Training and Development*, 18(2), 116-131.
- Islam, T., & Ahmed, I. (2018). Mechanism between perceived organizational support and transfer of training. *Management Research Review*.
- Kirkpatrick, D. (1994) *Kirkpatrick, DL (1994). Evaluating Training Programs*: San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Locke, E. A., & Bandura, A. (1987). Social Foundations of Thought and Action: A Social-Cognitive View. *The Academy of Management Review*, 12(1), 169-171.
- Ghosh, P., Chauhan, R., & Rai, A. (2015). Supervisor support in transfer of training: Looking back at past research. *Industrial and Commercial Training*, 47(4), 201-207.
- Grossman, R. & Salas E. (2011). The transfer of training: what really matters. *International Journal of Training and Development*, 15(2), 103-120.
- Kirwan, C., & Birchall, D. (2006). Transfer of learning from management development programmes: testing the Holton model. *International journal of training and development*, 10(4), 252-268.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and psychological Measurement*, 48(4), 1075-1079.
- Kuenkaew, T. (2011) *Relationship between perceived organizational justice, perceived organizational support and organizational citizenship behaviors of operational employees: a case study of an electronic components manufacturer*. (Master' Independent Study). Thammasat University.

- Lim, D. H., & Johnson, S. D. (2002). Trainee perceptions of factors that influence learning transfer. *International journal of training and development*, 6(1), 36-48.
- Machin, M. A., & Fogarty, G. J. (1997). *The effects of self-efficacy, motivation to transfer, and situational constraints on transfer intentions and transfer of training*. Performance Improvement Quarterly, 10(2), 98-115.
- Machin, M. A., & Fogarty, G. J. (2000). The structure of transfer climate and its role in the transfer of training to the workplace. *Unpublished manuscript. University of Southern Queensland*.
- Manju, S., & Suresh, B. H. (2011). Work environment factors and implications for transfer of training. *SDMIMD Journal of Management*, 2(1), 32-41.
- Madagamage, G.T. (2014). Factor Influencing Motivation to Transfer Training: An Empirical Study of a Government Sector Training Program in Sri Lanka. *Tropical Agricultural Research*. 26(1)12-25
- Methrujanont, N. Nantsupawat, R. & Klunklin, (2015). Factors affecting transfer of learning in the Nursing Specially Program among Professional Nurses. *Nursing Journal*. 41(2), 1-11.
- Na-Nan, K. (2009). A Casual Model of Factors Affecting Transfer of Training. *Journal of Education Thaksin University*. 9(1), 93-109
- Nizam, A. M. (2012). The Relationship Training Transfer between Training Characteristic, Training Design and Work Environment. *Human Resource Management Research*, 2(2), 1-8.
- Nazli, N. N. N., & Khairudin, S. M. H. S. (2018). The factors that influence transfer of training and its effect on organizational citizenship behaviour. *Journal of Workplace Learning*
- Noorizan. (2015). The Moderating Effects of Motivation on Work Environment and Training Transfer: A Preliminary Analysis. *Procedia Economic and Finance*, 37 (2016), 158-163
- Naquin, S. S., & Baldwin, T. T. (2003). Managing transfer before learning begins: The transfer-ready learner. *Improving learning transfer in organizations*, 80-96.
- Pan, W., Sun, L. Y., & Chow, I. H. S. (2011). The impact of supervisory mentoring on personal learning and career outcomes: The dual moderating effect of self-efficacy. *Journal of Vocational Behavior*, 78(2), 264-273.
- Pham, N. T. P., Segers, M. S. R., & Gijsselaers, W. H. (2012). Effects of work environment on transfer of training: empirical evidence from Master of Business Administration programs in Vietnam. *International Journal of Training and Development*, 17(1), 1–19.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Saks, A. M., & Belcourt, M. (2006). An investigation of training activities and transfer of training in organizations. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 45(4), 629-648.

- Samithikrai, C. (2011). *Personnel training in organizations* (6th edition). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Simosi, M. (2012). The moderating role of self-efficacy in the organizational culture–training transfer relationship. *International Journal of Training and Development*, 16(2), 92-106.
- Soontronpukdee, A. (2016). *Perceived organizational support, occupational self-efficacy and performance of sale persons in a food and beverage company with goal commitment as mediating variable*. Master's thesis. Thammasat University.
- Srithongsuk, K. (2016). *The moderating effect of internal locus of control on the relationships among perceived organizational support peer relationship and happiness at work*. Master's thesis. Thammasat University.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2007). *Using multivariate statistics* (Vol. 5, pp. 481-498). Boston, MA: Pearson
- Thanasomboon, T. (2013). *Transfer of Training from Class to Workplace: Case Study of Diplomatic Speaking Institute Foundation and Human Potential Development Center*. Master's Independent Study. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Tonhäuser, C., & Büker, L. (2016). Determinants of transfer of training: A comprehensive literature review. *International journal for research in vocational education and training*, 3(2), 127-165
- Tziner, A., Fisher, M., Senior, T., & Weisberg, J. (2007). Effects of trainee characteristics on training effectiveness. *International Journal of Selection and Assessment*, 15(2), 167-174.
- Vanno, V. (2003). *Relationships between perceived organizational and supervisory supports and organizational citizenship behavior: the moderating effect of gratefulness*. (Master's thesis). Chulalongkorn University.
- Velada, R., Caetano, A., Michel, J. W., Lyons, B. D., & Kavanagh, M. J. (2007). The effects of training design, individual characteristics and work environment on transfer of training. *International Journal of Training and Development*, 11(4), 282–294.
- Wieland Handy, L. A. (2008). The importance of the work environment variables on the transfer of training.
- Xiao, J. (1996). The relationship between organizational factors and the transfer of training in the electronic industry in Shenzhen, China. *Human Resource Development Quarterly*. 7 (1).54-74.
- Zumrah, A. R., Boyle, S., & Fein, E. (2012). *The moderating effect of perceived organizational support on the relationship between learning and transfer of training* .(Doctoral dissertation), World Business Institute Australia.