

การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน
กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด

สหเทพ วงษ์อนันต์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2553

A STUDY ON SATISFACTION WITH A BASIC PLC TRAINING COURSE
A CASE STUDY OF EXAMPLE CO., LTD.

Sahathep Wonganun



A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program in Industrial Management
Graduate School
Thai-Nichi Institute of Technology
Academic Year 2010

หัวข้อสารนิพนธ์

การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้
งาน PLC ขั้นพื้นฐาน : กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด

โดย

สหเทพ วงษ์อนันต์

สาขาวิชา

การจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณลักษณ์ วิทยวิจิตร

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณลักษณ์ วิทยวิจิตร)

..... ประธานคณะกรรมการหลักสูตร
(ดร. ดำรงเกียรติ รัตนอมรพิน)

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เลอเกียรติ วงศ์สารพิบูล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สหเทพ วงษ์อนันต์ : การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน : กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรุณลักษณ์ วิทย์วิจิน, 101 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นตัวแปรตาม อันประกอบไปด้วย ด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม โดยเป็นผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นตัวแปรต้น อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมถึงความสนใจในด้านการฝึกอบรมซึ่งเป็นตัวแปรต้น อันประกอบด้วย วิธีการรับทราบข่าวสารการฝึกอบรม วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 94 คน การเก็บข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละปัจจัยไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมต่างกัน และระดับความแตกต่างของปัจจัยที่เกี่ยวกับความสนใจด้านการฝึกอบรมในแต่ละปัจจัยไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เช่นเดียวกัน

บัณฑิตวิทยาลัย
สาขาวิชา การจัดการอุตสาหกรรม
ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....



SAHATHEP WONGANUN : A STUDY ON SATISFACTION WITH A BASIC
PLC TRAINING COURSE : A CASE STUDY OF EXAMPLE CO., LTD.
ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR DR. AROONLUCK VITHYAVIJIN,
101 PP.

The objective of the study is to investigate the trainees satisfaction of the contents of, activities participated, training supporting equipment and facilities, lecturer and trainer proficiency, and knowledge obtained by the training as dependent variables. There were two categories of independent variables affecting the training satisfaction. The first category of independent variables involved personal factors; i.e., genders, ages, education levels, occupation, job positions, work experiences and average monthly income; while the second category involved training interest; i.e., communication media to reach the potential trainees, application for, length of, and benefits provided by the training, as well as the opinion towards taking future training courses. Data of the study were collected with questionnaires from 94 trainees after the training. The data were then analyzed and compared.

The major findings of the study showed that neither the levels of difference in each personal factor nor the levels of difference in each training interest affected the difference in training satisfaction with 95% level of significance.

Graduate School

Student's Signature.....

Field of Study Industrial Management

Advisor's Signature.....

Academic Year 2010



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ในครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ลงได้ด้วยคำแนะนำที่ดีเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณลักษณ์ วิทย์วิจิน อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำ สารนิพนธ์ครั้งนี้ อีกทั้งท่านยังสละเวลาอันมีค่า เพื่อทำการตรวจสอบข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจน แนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประสบผลสำเร็จ สามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาได้ตั้งไว้ และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายในแวดวงการศึกษา ตลอดจน บุคคลอื่นๆทั่วไปที่เข้ามาศึกษาสารนิพนธ์นี้ ทั้งนี้ตัวผู้ศึกษาเองเกิดความรู้สึกประทับใจ และ ซาบซึ้งในความอนุเคราะห์ของท่านอย่างสุดซึ้ง จึงขอกราบขอบพระคุณท่านไว้อย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณ ผู้บริหารระดับสูง รวมถึงพนักงาน บริษัท ตัวอย่าง จำกัด โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง พนักงานฝ่ายฝึกอบรมทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการช่วยกันแจกแบบสอบถาม ให้กับผู้เข้าฝึกอบรม รวมถึงการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่งานสารนิพนธ์เพื่อให้เกิดการศึกษาใน ครั้งนี้มีความสมบูรณ์ และถูกต้องมากที่สุดตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ ที่ร่วมเรียนสาขาการจัดการอุตสาหกรรม ณ สถาบันเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น รุ่นหนึ่งทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจ และคอยให้คำปรึกษาต่างๆ ตั้งแต่เริ่มต้น การศึกษามาจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ รวมถึงผู้มีพระคุณทั้งหลายที่ทำให้มี โอกาสศึกษามาจนกระทั่งปัจจุบันนี้

สหเทพ วงษ์อนันต์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูป	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
ขั้นตอนการดำเนินงานสารนิพนธ์	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	5
แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน	7
สถานที่ทำการศึกษาและเก็บข้อมูล	8
2 หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ทฤษฎีความพึงพอใจของงาน (Satisfaction Theory).....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
ทฤษฎีการฝึกอบรม (Training Theory).....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	20
ทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม	21
วัตถุประสงค์การฝึกอบรม.....	22
ประโยชน์ของการฝึกอบรม	25
ประเภทของการฝึกอบรม	26
กระบวนการฝึกอบรม	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	ความหมายความต้องการฝึกอบรม	30
	วิธีการหาความต้องการฝึกอบรม	31
	บทบาทของวิทยากรฝึกอบรม.....	32
	การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ	33
	ทฤษฎีหลักสูตรฝึกอบรม (Course Theory).....	34
	แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม	35
	ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม.....	35
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3	วิธีการดำเนินงานสารนิพนธ์.....	46
	กลุ่มประชากร	46
	ตัวแปรที่ศึกษา	46
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	48
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
	สมมติฐานการศึกษา.....	50
	แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรม	
	หลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน	53
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสนใจการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม	
	หลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน	55
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม	
	หลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน	57
	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเทียบกับความแตกต่าง	
	ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC	
	ชั้นพื้นฐาน	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเทียบกับความแตกต่าง ด้านความสนใจการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้ งานPLC ขั้นพื้นฐาน.....	62
5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
	สรุปผลการวิเคราะห์	65
	อภิปรายผล	69
	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น	72
	ประโยชน์ที่ได้จากการทำสารนิพนธ์	73
	บรรณานุกรม	74
	ภาคผนวก	81
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	82
	ภาคผนวก ข. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านสถิติ	91
	ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์	101

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน.....	7
2	แสดงการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้เข้าฝึกอบรม	50
3	แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล	53
4	แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยความสนใจ ด้านการฝึกอบรม	56
5	แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าฝึกอบรมในแต่ละด้าน.....	58
6	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ...	61
7	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับปัจจัยด้านความสนใจ การฝึกอบรมที่ต่างกัน	63
8	แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านเนื้อหาวิชาการ	92
9	แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านกิจกรรมการฝึกอบรม.....	92
10	แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม	93
11	แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านวิทยากรหรือครูฝึก.....	94
12	แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม.....	95
13	แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยจำแนกตามอายุ.....	95
14	แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยจำแนกตามอาชีพ.....	97
15	แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเวลาที่ใช้ ในการเข้าฝึกอบรม	98
16	แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยจำแนกตาม ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	99
17	แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยแสดงถึงความคิดเห็น ต่อการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไป	100

สารบัญรูป

รูป	หน้า
1	แสดงสถานที่สำหรับเก็บข้อมูลการศึกษา 8
2	แสดงลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Theory) 14
3	แสดงระบบการเรียนการสอนของเกอร์ลาชและเออร์รี่ 30
4	แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา..... 47



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม และความเป็นอยู่ของมนุษย์ในปัจจุบันก้าวกระโดดไปอย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเกิดจากการรับรู้ข่าวสาร และวิทยาการด้านต่างๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว อันส่งผลให้มนุษย์จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองเพื่อให้สามารถรับมือกับสิ่งที่เกิดขึ้น และสามารถเอาตัวรอดกับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดจนการแข่งขันที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงในสังคมทุกวันนี้ได้

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันทำให้มนุษย์ต้องแข่งขัน เพื่อแสวงหาโอกาสในการพัฒนาตนเอง พัฒนาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้สูงขึ้น เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการให้มิงานทำ รวมถึงการปรับระดับของค่าแรงงาน และค่าจ้าง ในปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่ได้ทำการปรับปรุงขบวนการผลิต เพื่อให้เกิดความสะดวก และความรวดเร็วในการผลิตสินค้า เพื่อจัดจำหน่าย โดยการนำเอาเทคโนโลยีของเครื่องจักรที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในขบวนการผลิต ฉะนั้นพนักงานในสถานประกอบการ จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเสริมทักษะ และความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ อย่างไรก็ตาม ยังคงพบปัญหาของแรงงานที่มีทักษะต่ำ มีความรู้พื้นฐานไม่เพียงพอ เนื่องจากผู้บริหารสมัยเก่าคิดว่า เมื่อเข้ามาทำงานในองค์กรแล้วพนักงานจะเข้าใจและเชี่ยวชาญในหน้าที่ไปเอง จึงไม่จำเป็นต้องจัดฝึกอบรมอะไร ความคิดดังกล่าวทำให้พนักงานขาดความรู้ในการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะส่งผลร้ายต่อองค์กรในอนาคตต่อไป

การฝึกอบรมพนักงานจึงเป็นกิจกรรมที่จำเป็นมากสำหรับการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ เหตุผลก็คือ แม้จะได้รับความรู้จากการเรียนมาแล้ว แต่สถาบันการศึกษาไม่สามารถที่จะผลิตคนให้มีความสามารถเฉพาะเจาะจง และเหมาะสมกับองค์กรต่างๆ ได้ ดังนั้นองค์กรจึงต้องสานต่อจากสถาบันการศึกษาด้วยการจัดฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสามารถ และทักษะให้เหมาะสมกับงานมากขึ้น โดยการฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงาน เพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสังคมภายนอก รวมถึงภายในองค์กร ซึ่งตัวพนักงานเองย่อมต้องการมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ดังนั้น การฝึกอบรมจะช่วยสนองความต้องการของพนักงานได้ และการฝึกอบรมจะช่วยย่นระยะเวลา ตลอดจนประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปล่อยให้พนักงานทำงานแบบลองผิดลองถูกเองรวมถึง การฝึกอบรมพนักงานจะช่วยให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน เพื่อรองรับการเติบโตขององค์กร หรือการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจได้อีกทางเช่นกัน

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การทุกองค์การ สำหรับงานสารนิพนธ์ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจด้านการขายสินค้าและบริการทางด้านวิศวกรรม โดยสินค้าที่ได้จัดจำหน่ายให้กับลูกค้า นั้น เป็นสินค้าที่เกี่ยวกับอุปกรณ์การควบคุมเครื่องจักรอุตสาหกรรมแบบอัตโนมัติในโรงงานอุตสาหกรรมที่เรียกว่า PLC (Programmable Logic Controller) ซึ่งในปัจจุบันนี้โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง รวมถึงผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดเล็กแบบ SME ที่ต้องอาศัยเครื่องจักรในการผลิตสินค้าได้นำอุปกรณ์การควบคุมเครื่องจักรแบบอัตโนมัติชนิดดังกล่าวมาใช้แทนอุปกรณ์การควบคุมเครื่องจักรแบบเดิม ซึ่งมีการควบคุมที่ซับซ้อนกว่า โดยจะมีข้อดี คือ การควบคุมเครื่องจักรแบบอัตโนมัติโดยใช้อุปกรณ์ PLC สามารถลดของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต และสามารถลดขบวนการทดลองจนขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนลง ทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตได้อีกด้วยการควบคุมอุปกรณ์การทำงานแบบอัตโนมัตินี้จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ถูกฝึกฝนอย่างชำนาญการทางด้านเทคโนโลยีแบบสมัยใหม่เข้ามาควบคุม ดังนั้น บุคลากรเหล่านี้จึงควรได้รับการฝึกอบรมตลอดจนได้รับการฝึกฝน เพื่อรองรับกับเทคโนโลยีแบบสมัยใหม่ในปัจจุบัน รวมถึงเทคโนโลยีที่จะพัฒนาต่อไปในอนาคตอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ทางบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในกรณีดังกล่าวจึงได้จัดเปิดการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์การควบคุมเครื่องจักรอุตสาหกรรมแบบอัตโนมัติในโรงงาน ชนิดต่าง ๆ ให้แก่กลุ่มลูกค้าโรงงาน นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป รวมถึงพนักงานใหม่ที่เข้าทำงานในบริษัทเองอีกด้วย โดยหลักสูตรที่เปิดการฝึกอบรมนี้ ได้แก่ หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นสูง หลักสูตรการใช้งานอุปกรณ์ Touch Screen และหลักสูตรอื่นๆ เพื่อมุ่งเน้นที่จะเสริมสร้างความรู้ พัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพในการทำงานต่อไป โดยผู้ศึกษา ซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท ตัวอย่าง จำกัด และเป็นวิทยากรฝึกอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าว จึงมีความต้องการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพทางการสอนของตนเอง รวมถึงพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความคิดที่จะศึกษาถึงด้านความสนใจเกี่ยวกับการฝึกอบรม และในด้านความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และสรุปผล และนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง รวมถึงฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการพัฒนาการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมภายในบริษัทให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ เหมาะสมในการทำงาน และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่บริษัทได้ตั้งไว้ต่อไป

ผู้ศึกษาได้เลือกหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน มาทำการศึกษา เนื่องจากหลักสูตรดังกล่าวมีผู้เข้าฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก และเป็นหลักสูตรชั้นพื้นฐานที่ทางบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ได้เปิดทำการฝึกอบรมขึ้นมา ซึ่งผู้ที่ได้รับการอบรมทุกคนจะต้องผ่านหลักสูตรดังกล่าวนี้ก่อน จึงจะสามารถพัฒนาไปเรียนรู้ในหลักสูตรขั้นสูงที่ทางบริษัทได้เปิดทำการฝึกอบรมต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อให้การศึกษานำไปสู่การตอบปัญหาการศึกษาได้อย่างถูกต้อง และตรงกับข้อมูลที่ต้องการ ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐานของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ในภาพรวมแต่ละด้าน
2. เพื่อศึกษาถึงความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมรวมถึงปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐานของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงความสนใจด้านการฝึกอบรมและปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐานของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในแต่ละด้าน

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐานกรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด จะเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่เป็นพนักงานบริษัท พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม นักศึกษา และผู้สนใจอื่นๆทั่วไป ที่เข้ารับการฝึกอบรมภายในห้องฝึกอบรมของบริษัทเท่านั้น ผู้ศึกษาจะไม่รวมถึงการฝึกอบรมภายนอกสถานที่ของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ศึกษาถึงความสนใจด้านการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน ในด้านของวิธีการรับทราบข่าวสารการฝึกอบรมรวมถึงแหล่งที่มาของข่าวสาร วิธีสมัครเข้ารับการฝึกอบรม เวลาที่ใช้ในการเข้าฝึกอบรม ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และความคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมสำหรับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป

1.2 ศึกษาถึงความพึงพอใจในด้านการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมในหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน ในด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรฝึกอบรม และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

2. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน ในบริษัท ตัวอย่าง จำกัด เป็นจำนวนทั้งหมด 100 คน โดยแบ่งเป็นจำนวนหลักสูตรทั้งหมด 5 ครั้ง จำนวนประชากรต่อครั้งเท่ากับ 20 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดระยะเวลาในการศึกษา และรวบรวมข้อมูลการสำรวจในระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2552 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2553

ขั้นตอนการดำเนินงานสารนิพนธ์

1. ขั้นเตรียมการ
 - 1.1 สำรวจ และศึกษาถึงงานสารนิพนธ์รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.2 ศึกษา และรวบรวมข้อมูลสภาพปัจจุบันเพื่อทำการศึกษา
 - 1.3 จัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการศึกษา
2. ขั้นดำเนินการศึกษา
 - 2.1 เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้
 - 2.2 วิเคราะห์ปัญหา และหาสาเหตุที่เกิดขึ้นรวมถึงกำหนดแนวทางการปรับปรุง
3. ขั้นสรุปผลการศึกษา
 - 3.1 สรุปผลการวิเคราะห์
 - 3.2 อภิปรายผล
 - 3.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง
 - 3.4 ประโยชน์ที่ได้จากการทำสารนิพนธ์
4. ปรับปรุง และแก้ไขสารนิพนธ์
5. จัดทำรูปเล่ม และส่งสารนิพนธ์

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดระบบการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐานของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม ดังนี้

1. ข้อมูลจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและปรับปรุงรูปแบบกระบวนการฝึกอบรมภายใน บริษัท ตัวอย่าง จำกัด เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2. ข้อมูลด้านความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมรวมถึงปัญหารวม และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม จะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงรูปแบบกระบวนการฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน และหลักสูตรอื่นๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. ข้อมูลด้านความสนใจการฝึกอบรม และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพทางด้านการแข่งขันในด้านการบริการของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด เมื่อเทียบกับคู่แข่งให้ดียิ่งขึ้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. **ความสนใจด้านการฝึกอบรม** หมายถึง แรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความ ต้องการต่อการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ วิธีการรับทราบข่าวสารการฝึกอบรม วิธีการสมัครเข้ารับการ ฝึกอบรม เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และความคิดเห็นที่มีต่อ การฝึกอบรมในอนาคตต่อไป

3. **วิธีการรับทราบข่าวสารการฝึกอบรม** หมายถึง สื่อการรับรู้ข่าวสารของบุคคล ทั่วไปต่อการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ เอกสารหรือแผ่นพับ พนักงานของบริษัทและหน้าเว็บไซต์ของ บริษัท และจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ

4. **วิธีการสมัครเข้าฝึกอบรม** หมายถึง แนวทางเลือกของบุคคลทั่วไปต่อการสมัคร เข้าฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ การสมัครด้วยตัวเอง การให้หน่วยงานสมัครให้ และวิธีการสมัครแบบ อื่นๆ

5. **เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม** หมายถึง จำนวนเวลาที่ใช้ไปต่อการฝึกอบรมของ ผู้เข้าฝึกอบรม

6. **ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม** หมายถึง ความสนใจที่เกี่ยวกับการ ฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านเนื้อหาสาระที่มีคุณค่าของสิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นนามธรรม และ รูปธรรม ที่ได้รับหลังจากจบการฝึกอบรม เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ความ คิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกที่มีเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม เกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การตัดสินใจ ความ รู้สึกประทับใจ รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ หลังจากจบการฝึกอบรม

7. **เนื้อหาวิชา** หมายถึง รายละเอียดของวิชาสำหรับใช้ในการสอนหรือบรรยาย ให้กับผู้เข้าฝึกอบรม

8. **กิจกรรมการฝึกอบรม** หมายถึง การจัดกิจกรรมส่งเสริมการฝึกอบรมเกี่ยวกับการวางแผนการจัดกิจกรรม การจัดประสบการณ์การฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้กับผู้เข้าฝึกอบรม

9. **ปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม** หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม ณ ที่นี้ คือ สถานที่ฝึกอบรม โต๊ะ เก้าอี้ สื่อการฝึกอบรม ชุดทดลอง และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม

10. **วิทยากร** หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ฝึกสอน และถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้าฝึกอบรม

11. **ผู้เข้าฝึกอบรม** หมายถึง บุคคลทั่วไปที่ได้สมัครเข้ารับการฝึกอบรม

12. **PLC** หมายถึง (Programmable Logic Controller) เป็นอุปกรณ์ควบคุมการทำงานของเครื่องจักรแบบอัตโนมัติที่ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม ให้ทำงานตามลำดับขั้นตอน และตามเงื่อนไขที่ผู้ออกแบบโปรแกรมได้กำหนดขึ้น

13. **ชุดทดลอง** หมายถึง ชุดสื่อประกอบการสอนภาคปฏิบัติสำหรับใช้ในการทดสอบ และจำลองการทำงานแบบเสมือนจริง

14. **บริษัท ตัวอย่าง จำกัด** หมายถึง บริษัทที่ผู้ศึกษาใช้เป็นต้นแบบสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นหน่วยงานเอกชนที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจ ด้านการจำหน่าย อุปกรณ์การควบคุมเครื่องจักรแบบอัตโนมัติ อันได้แก่ PLC, Touch Screen, Inverter, Servo Motor เป็นต้น

แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	2552			2553			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
1	สำรวจงานสารนิพนธ์ รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง							
2	ศึกษาถึงความเป็นมา และสภาพปัจจุบัน							
3	จัดทำแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการศึกษา							
4	เก็บข้อมูลการศึกษาจากแบบสำรวจ							
5	วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจ							
6	ศึกษาถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา และปรับปรุง							
7	สรุปผลที่ได้จากการศึกษา และข้อเสนอแนะ							
8	ปรับปรุง และแก้ไขสารนิพนธ์							
9	จัดทำรูปเล่ม และส่งสารนิพนธ์							

สถานที่ทำการศึกษและเก็บข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ใช้สถานที่ในการศึกษาและเก็บข้อมูลแบบสอบถาม คือ ห้องฝึกอบรมที่อยู่ภายในบริษัท ตัวอย่าง จำกัด โดยบริษัทตั้งอยู่เลขที่ 896/19, 20, 21, 22 อาคาร เอส.วี.ซีดี (อาคารที่ 1) ชั้น 12, 14 ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120



รูปที่ 1 แสดงสถานที่สำหรับเก็บข้อมูลการศึกษา

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานสารนิพนธ์เรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนทำการค้นคว้าหาความรู้ และข้อมูลต่างๆ จากตำรา รวมถึงเอกสารงาน สารนิพนธ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ได้กำหนดไว้ โดย ผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งเอกสารออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ทฤษฎีความพึงพอใจ (Satisfaction Theory)
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีการฝึกอบรม (Training Theory)
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
 - 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
 - 2.3 วัตถุประสงค์การฝึกอบรม
 - 2.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม
 - 2.5 ประเภทของการฝึกอบรม
 - 2.6 กระบวนการฝึกอบรม
 - 2.7 ความหมายความต้องการฝึกอบรม
 - 2.8 วิธีการหาความต้องการฝึกอบรม
 - 2.9 บทบาทของวิทยากรฝึกอบรม
 - 2.10 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ
3. ทฤษฎีหลักสูตรฝึกอบรม (Course Theory)
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม
4. เอกสารและงานสารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีความพึงพอใจของงาน (Satisfaction Theory)

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นในแง่ทางบวกหรือในแง่ทางลบซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ชอบใจ พอใจ สมใจ จุใจ คำว่า ความพึงพอใจ

ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่าระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ความหมายของคำว่า พึงพอใจในการศึกษา โดยทั่วไปจะนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจของผู้บริโภค หรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบ นิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังการซื้อสถานการณ์หนึ่ง

1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก สำหรับความหมายที่พบได้อย่างแพร่หลาย (วียะดา สุนทรวาทิน. 2548 : 22 ; อ้างอิงจาก Oliver. 1985 : 280) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ และการใช้สินค้าและบริการ ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

ล็อก (Locke. 1976 : 130) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง”

แครนนี่; สมิธ; และ สโตน (Cranny; Smith; and Stone. 1992) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์ และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ และผลตอบแทน ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรสามารถสร้างความ

พึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้น ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน (2544 : 6) ให้คำจำกัดความด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

กาญจนา อรุณสุขขุจิ (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้

พิศกดิ์ กุสุโมทย์ (2543 : 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก และเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อม ผลประโยชน์ ฯลฯ ซึ่งถ้าองค์ประกอบเหล่านี้สนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสมจะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในความคิดของ ออสแคมป์ (อมรรัตน์ เชาวลิต. 2541 : 57 ; อ้างอิงจาก Oscamp. n.d.) มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์ เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ

(Need Theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวลักษณะงาน
2. เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
4. ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

วรูม (Vroom. 1964 : 99) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติในด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

วอลแมน (Walman. 1973 : 392) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goals) ความต้องการ (Want) จากแรงจูงใจ (Motivation)

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทักษะคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางที่ดีและไม่ดีหรือในด้านบวกและในด้านลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ก็ได้ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้น โดยอาจแบ่งตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ 2 แบบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานเช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ได้แก่ ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกภายใน เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ โกรธเกลียด เป็นต้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แม็คชาร์เนย์; และ กริเนว (McShane; and Glinow. 2003 : 597) กล่าวว่า ทฤษฎีนี้อธิบายถึงความต้องการหรือสิ่งที่ปรารถนาภายในของบุคคลซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมหรือเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกลไกความต้องการของพนักงาน ซึ่งได้แก่ สาเหตุที่พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทฤษฎีในด้านเนื้อหาซึ่งเป็นที่รู้จักมีดังนี้ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ทฤษฎีการจูงใจ E.R.G ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ทฤษฎีความต้องการประสบความสำเร็จของแมคเคลแลนด์ (McClelland) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) และ ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom)

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The Needs Hierarchy)

มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 80) ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ประเภท 5 ระดับ ดังนี้ คือ

ระดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานเบื้องต้น อันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อนหลับนอน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จะต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในระดับสูงขึ้นจึงจะเกิดขึ้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และ คนอื่น ๆ. 2545 : 69)

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการในระดับที่ 1 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วและมีความรู้สึกอิสระไม่ต้องเป็นห่วงกังวลกับความต้องการทางด้านร่างกายอีกต่อไป ความต้องการความปลอดภัยจึงเกิดขึ้น ความต้องการนี้จะเห็นได้ชัดในเด็กเล็ก ซึ่งต้องการความอบอุ่นปลอดภัยจากพ่อแม่ ซึ่งสอดคล้องตามลักษณะ “ความต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย” (Need for Avoidance Harm) ของเมอร์เรย์ (โยธิน ศันสนยุท. 2530 : 36 ; อ้างอิงจาก Murray. n.d.) นักการตลาดใช้ความกลัวเป็นสิ่งดึงดูดใจ (Fear Appeal) ในการโฆษณาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความกลัวในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ หรืออันตรายที่จะเกิดขึ้น หากไม่ซื้อผลิตภัณฑ์บางอย่างไปใช้ก็สอดคล้องกับแนวความคิดต้องการความปลอดภัย และต้องการหลีกเลี่ยงอันตรายดังกล่าว เช่น การขูให้ผู้บริโภคกลัวว่า เงินเพื่อจะทำให้ราคาสินค้าสูงขึ้นอย่างมาก ก็จะเป็นแรงผลักดันให้ผู้บริโภครีบซื้อสินค้าทันที เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) บางครั้งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ” (Love and Belongingness) เป็นความต้องการที่จะมีความรักความผูกพันกับผู้อื่น เช่น ความรักจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือคนรัก เป็นต้น ซึ่งความรักดังกล่าวนี้มีความหมายรวมถึงทั้งการให้และการรับความรักด้วย ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้ เรียกว่า “ความต้องการความรักความผูกพัน” (Need for Affiliation)

ระดับที่ 4 ความต้องการมีเกียรติยศ มีศักดิ์ศรีในสังคม (Esteem Needs หรือ Egoistic Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่าตนเองมีประโยชน์มีคุณค่า และต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน ยอมรับนับถือยกย่องตนว่า เป็นผู้มีความสามารถ มีเกียรติยศ และมีศักดิ์ศรีด้วย ซึ่งความต้องการดังกล่าวนี้ มีลักษณะเหมือนกับ “ความต้องการประสบความสำเร็จ” (Need for Achievement)

ระดับที่ 5 ความต้องการสมหวังในชีวิต (Self-Actualization หรือ Self-Fulfillment Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคิด และตั้งความหวังไว้ ซึ่งแต่ละคนต่างตั้งความมุ่งหวังของตนเองไว้แตกต่างกัน จึงยากที่จะให้คำนิยามได้

แต่หากจะกล่าวง่ายๆ ก็อาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่ตนเองอยากจะทำตนเองเป็นในชีวิต เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งความหวังไว้

ความต้องการทั้ง 5 ระดับ อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ชั้น เพื่อให้มองเห็นความแตกต่างของความต้องการที่ง่ายขึ้น คือ (ศุภพิชญ์ ดุลยพิพัฒน์. 2549 : 10 ; อ้างอิงจาก Robbins. 1996 : 214)

1. ความต้องการขั้นต่ำ (Lower - Order Needs) เป็นความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองก่อนเพื่อให้เกิดความพอใจภายนอก ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการขั้นสูง (Higher - Order Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองทีหลัง เพื่อก่อให้เกิดความพอใจภายใน ได้แก่ ความต้องการด้านสังคม ความต้องการมีเกียรติยศ มีศักดิ์ศรีในสังคม และความต้องการความสมหวังในชีวิต



รูปที่ 2 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Theory)

ที่มา : Maslow. (1954). **Motivation and Personality**. p. 80

2. ทฤษฎีการจูงใจ อี.อาร์.จี (E.R.G Theory) The-Needs to Achieve Theory

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer. 2002 : 112) กล่าวว่า ทฤษฎี E.R.G ของเป็นการขยายแนวคิดตามทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮิร์ชเบอร์กซึ่งเป็นทฤษฎีด้านเนื้อหาในด้านแรงจูงใจ แอลเดอร์เฟอร์ มีแนวคิดที่คนมีความต้องการจริง และความต้องการเหล่านี้จะถูกจัดเป็นลำดับขั้น นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างระหว่างความต้องการระดับสูงและระดับต่ำ และความต้องการจะเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์การ ซึ่งแอลเดอร์เฟอร์ได้จัดกลุ่มประเภทของความต้องการไว้ 3 กลุ่ม คือ ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ความต้องการการเติบโต (Growth Needs) จึงเรียกย่อๆ ว่า E.R.G. Theory (Existence - Relatedness - Growth Theory) ซึ่งสามารถอธิบายถึงรายละเอียดได้ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการด้านกายภาพกับความต้องการด้านความปลอดภัยด้านวัตถุ ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษ ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงานปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น สำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้นต้องการ เงินเดือน ค่าจ้างเงินโบนัส และผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพเงื่อนไขการทำงานที่ดี และสัญญาการว่าจ้างเหล่านี้ล้วนแต่เป็นเครื่องมือตอบสนองทางด้านร่างกายและความต้องการด้านความปลอดภัยของมาสโลว์นั่นเอง

2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความต้องการจะมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัว เพื่อนฝูง ความต้องการนี้จะแสดงออกโดยการแสดงความโกรธ ความเกลียด ความเป็นมิตร รวมทั้งโดยการพัฒนาสัมพันธภาพที่ใกล้ชิดตอบอุ่นกับผู้อื่น ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น ต้องการคนที่จะเป็นผู้นำหรือมีตำแหน่งเป็นหัวหน้า ความต้องการที่จะเป็นผู้ตามและความต้องการสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน ถ้าเทียบกับความต้องการของมาสโลว์ เท่ากับความต้องการความมั่นคงทางใจ การไม่ถูกทอดทิ้ง ความต้องการทางสังคม และความต้องการได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน

2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็นความต้องการจากภายในตัวของบุคคลเพื่อให้มีความก้าวหน้า พัฒนา และเติมเต็มศักยภาพที่ตนมีอยู่ ทำให้บุคคลในองค์กรมีความต้องการอยากเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิก มีขอบเขตอำนาจขยายกว้างขวางออกไปเรื่อยๆ และการพัฒนาเติบโตด้วยความรู้ความสามารถ ซึ่งสำหรับชีวิตจริงในองค์กรนั้น คือ ความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่ม หรือความต้องการอยากได้ทำกิจกรรมใหม่ๆ และถ้าเปรียบเทียบกับความต้องการของมาสโลว์แล้วตรงกับความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จทางใจและความสำเร็จตามความนึกคิดนั่นเอง

ทฤษฎี E.R.G นี้ จะมีข้อสมมุติฐาน 3 ประการที่เป็นกลไกสำคัญอยู่ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีอยู่สูง เช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินน้อยเกินไป ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะสูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำ เช่น ความต้องการด้านความอยู่รอด ได้รับการตอบสนองมากพอแล้ว ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโตมีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่นๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้วนั้น หัวหน้างานคนนั้นก็จะได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการที่อยู่ต่ำกว่ามีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่มีโอกาสที่ได้เปลี่ยนตำแหน่งหรือทำงานที่ท้าทายมากกว่า (ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) หัวหน้างานคนนี้ก็จะมีหันมาสนใจและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องแทน (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

ข้อแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่างทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์กับ แอลเดอร์เฟอร์ อยู่ที่ลักษณะความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นภายในความต้องการประเภทต่างๆ กล่าวคือ ตามทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์นั้น ความต้องการจะได้รับการตอบสนองเป็นขั้นๆ และก้าวหน้าขึ้นไปเรื่อยๆ กล่าวคือ เมื่อใดที่ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะมีผลในการจูงใจ ซึ่งทฤษฎีความต้องการ E.R.G ก็เหมือนกัน แต่ทฤษฎี E.R.G จะมีการเคลื่อนตัวถอยหลังด้วย กล่าวคือ ถ้าความต้องการใดได้รับการตอบสนอง ประเภทความต้องการที่มีผลสูงก็จะถอยกลับไปสู่ความต้องการที่อยู่ต่ำกว่า และจากความจริงในข้อนี้เองทำให้ผู้บริหารสามารถทราบถึงสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อความต้องการก้าวหน้าและเติบโต หรือความต้องการสัมพันธ์ ซึ่งสถานการณ์เช่นนี้ แอลเดอร์เฟอร์ ชี้ให้ทราบว่าประเภทความต้องการที่อยู่ต่ำลงไปจะมีความสำคัญในการจูงใจทันที

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation - Hygiene Theory)

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 9) ทำการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี ได้ร่วมกันสัมภาษณ์ วิศวกร และนักบัญชี ประมาณ 200 คนจาก 11 อุตสาหกรรมในเขตเมืองพิทซเบิร์ก สหรัฐอเมริกา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ทางอุตสาหกรรม เป็นการศึกษาเจตคติที่เกี่ยวกับงาน เพื่อหาทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน การสัมภาษณ์ ได้ถามเรื่องต่างๆ ที่เป็นสภาพการทำงานที่ผู้ทำงานประสบทั้งในช่วงที่มีสภาพขวัญสูงและต่ำ

จากการวิเคราะห์คำตอบได้ข้อเท็จจริงว่า ปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ จะมีแรงจูงใจที่จะทำงานมากขึ้น ส่วนผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจ จะไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

3.1 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) เป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ นโยบาย และการบริหารงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน เงินเดือน ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในงาน และความเป็นอยู่ของบุคคล ฯลฯ ปัจจัยค้ำจุนนี้ ไม่สามารถจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ แต่สามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้

3.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors or Satisfiers) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับตัวงานนั้น ได้แก่ ลักษณะงานที่ท้าทายความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โอกาสเจริญเติบโต การยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในงาน ไม่ใช่สิ่งตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในงาน ค่าจ้าง สภาพการทำงาน ไม่ใช่แรงจูงใจต่อการทำงานอย่างแท้จริง งานที่ท้าทายความสามารถ เป็นแรงจูงใจที่แท้จริง การขจัดความไม่พึงพอใจจึงไม่เป็นการจูงใจ แต่เป็นการป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจเท่านั้น การสร้างความพึงพอใจและจูงใจผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยงานที่น่าสนใจ มีความหมายและท้าทาย

เช่นเดียวกับทฤษฎีของมาสโลว์ มีข้อโต้แย้งในทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก ในความเชื่อที่ว่า การทำงานจะดีขึ้นเมื่อมีความพึงพอใจ มีการโต้แย้งว่าถึงแม้จะมีความสัมพันธ์กันระหว่างการทำงานกับความพึงพอใจในงาน แต่ไม่ใช่เช่นนั้นเสมอไป เพราะสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของคนหนึ่งอาจไม่ใช่ของอีกคนหนึ่ง (Kreitner. 1995)

4. ทฤษฎีความต้องการการประสบความสำเร็จ (The Needs to Achieve Theory)

เป็นทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ที่เรียกว่า ทฤษฎีต้องการประสบผลสำเร็จทั้ง 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ อำนาจ และสายสัมพันธ์ ซึ่งกำหนดโดย แม็คเคลแลนด์; และคนอื่น ๆ (McClelland; et al. 1958)

ในช่วงปี ค.ศ.1940 นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test : TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยใช้แบบทดสอบ TAT ซึ่งเป็นเทคนิคการนำเสนอภาพในรูปแบบต่างๆ แล้วให้บุคคลที่ถูกทดสอบเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น และจากการศึกษาผลวิจัยของแม็คเคลแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงรูปแบบของพฤติกรรมซึ่งมีอยู่ภายใต้จิตใจส่วนลึกของแต่ละบุคคลได้ดังนี้

4.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement : N-Ach) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของแมคเคลแลนด์พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (N-Ach) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว คนพวกนี้มีลักษณะเด่น 3 ประการคือ

4.1.1 จะกำหนดเป้าหมายของงานที่ยาก และมีความท้าทายค่อนข้างสูง

4.1.2 ต้องการทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เพียงใด ไม่ชอบการทำงานที่ยาวนาน ไม่รู้จักจบ มองไม่ชัดถึงความสำเร็จของงานที่ทำ

4.1.3 ต้องการควบคุมผลการงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลัง ความพยายามลงไป ไม่ชอบอยู่ภายใต้ความควบคุมของผู้อื่น ชอบการทำงานที่มีขอบเขตชัดเจนและสามารถทำการควบคุมได้ด้วยตัวเอง

4.2 ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation : N-Aff) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

4.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power : N-Pow) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คนพวกนี้จะมีแรงจูงใจสูงถ้าเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือแสดงออก ลักษณะของคนกลุ่มนี้คือ

4.3.1 นิยมและเชื่อในระบบของอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร

4.3.2 เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ

4.3.3 พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร

4.3.4 เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่ลำเอียง

พื้นฐานทฤษฎีของแมคเคลแลนด์จะขึ้นอยู่กับเวลา และเหตุผลของประสบการณ์ในชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งจะถูกระตุ้นด้วยความต้องการต่างๆ และแต่ละความต้องการจะมีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของเขา ทฤษฎีนี้จะช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของตนเองและคนอื่นเป็นอย่างดี สามารถสร้างงานและปรับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สนองความต้องการทั้ง 3 ด้าน ของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

5. ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดยวรูม ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดยวรูม มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขายู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปไม่ได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้น รวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและการให้รางวัลตอบแทน เน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัล และผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

วรูม ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมการ คือ

$$\text{Motivation Force (MF)} = \text{Valence} \times \text{Instrumentality} \times \text{Expectancy}$$

Valence : V หมายถึง ระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

Instrumentality : I หมายถึง ความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือ เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

Expectancy : E ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์ หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

สรุปทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง จะทุ่มเทในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับการประเมินว่าตนเองจะทำได้หรือไม่ได้ ผลที่ได้รับจะเป็นอะไรและคุ้มค่าหรือไม่กับการที่ทุ่มเทไป ซึ่งจะต้องมีแรงจูงใจที่เกิดจากตัวบุคคลเอง โดยเกิดจากความคิดของตัวบุคคลที่จะตั้งความคาดหวังในสิ่งที่จะกระทำนั้นๆ และความคาดหวังนั้นจะเป็นไปตามค่านิยมของตนเอง เพื่อจะทำให้บุคคลพยายามที่จะทำสิ่งนั้นให้ได้ ซึ่งแนวทางที่จะสร้างแรงจูงใจให้บุคคลพยายามทำสิ่งนั้น คือ การสร้างความคาดหวัง การให้บุคคลตระหนักในค่านิยมต่องาน การให้บุคคลใช้ความพยายามในการเสริมสร้างความสามารถในการทำงาน และการช่วยให้บุคคลเข้าใจบทบาทของตนเองในงานนั้นๆ แต่ก็ต้องอาศัยทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีแรงจูงใจ และทฤษฎีความพึงพอใจประกอบกัน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ

ทฤษฎีการฝึกอบรม (Training Theory)

แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนที่มีความรู้ความสามารถได้นั้น จะต้องใช้การฝึกอบรมเป็นแนวทางในการพัฒนา อาจจะกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ดังที่นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวความหมายของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

เชอแมน (Sherman. 1996 : 231) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทศนคติที่ดีต่อการทำงานทั้งโดยการเตรียมความพร้อมในการทำงานให้แก่พนักงาน ตามความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลเมื่อแรกเข้าทำงาน และการจัดอบรมประเภทต่างๆ เพื่อรักษาระดับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานเอาไว้และปรับปรุงให้ดีขึ้น

อุทัย พักมีทอง (2544 : 10) กล่าวว่า การฝึกอบรมจึงเป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้ด้วยวิธีต่างๆ ที่จะมุ่งเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และทักษะความชำนาญเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน การฝึกอบรมก็ยังเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในช่วงเวลาที่สั้นกว่าการให้การศึกษาตามปกติในโรงเรียน วิทยาลัย หรือมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ในการจัดเพิ่มเสริม หรือเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ให้กับบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ทั้งที่เตรียมตัวจะเข้าปฏิบัติงาน และกำลังปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วให้มีสมรรถภาพเพิ่มขึ้น มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และตัดสินใจได้ถูกต้องรวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ลงทุนทางด้านการเงินและเวลามากเท่ากับการจัดการศึกษาในหลักสูตรปกติธรรมดาของสถาบันการศึกษา

คีตา หอมคลุ้มเดช (2544 : 7) ได้ให้ความหมายเรื่องการฝึกอบรมมีความหมายสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก ในการที่จะเปลี่ยนแปลงลักษณะต่างๆ ของบุคคล ทั้งทางด้านความรู้ ความชำนาญ และเจตคติ

ชาญ สวัสดิ์สาลี (2539 : 14) ได้สรุปการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (ผู้ปฏิบัติ) ให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอีก อันจะเป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน หรืองานที่กำลังได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคตโดยตรง

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาหรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงาน หรือปฏิบัติหน้าที่งานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ ทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และเกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

แนวคิดของนักวิชาการได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้หลายทัศนะ ดังนี้

ภิญญู สาร (2517 : 422) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งมุ่งเน้นที่จะพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ

ศรีอรุณ เรศานนท์ (2532 : 186) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีเพิ่มพูนสมรรถภาพพนักงานในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยพัฒนานิสัยแห่งความคิด และการกระทำความชำนาญ ความรู้ ทักษะต่างๆ

เสนาะ ดิยาวี (2525 : 107) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งเน้นให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อแลกเปลี่ยนพฤติกรรมคนไปในทางที่ต้องการ

วิเชียร ชิวพิมาย (2528 : 2) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงานบุคคลเป็นกิจกรรมที่สามารถช่วยให้องค์การเพิ่มพูนประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในการบริหารเป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่แนวทางแก้ปัญหาขององค์การที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคที่ต้องระดมทรัพยากรบุคคล ทั้งความรู้ ความสามารถกำลังกาย กำลังสติปัญญา

ไมตรี ทองประวัติ (2529 : 9) กล่าวว่า การฝึกอบรมและการสัมมนาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสัมฤทธิ์ผล โดยอาศัยการพัฒนานิสัยในการใช้ความคิด และการกระทำ ทักษะ ความรู้ และทัศนคติที่เหมาะสม หรือกระบวนการที่จะเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาฝีมือในการทำงานและสมรรถนะของบุคคลทั้งมวลในสังคมใดสังคมหนึ่ง ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนในทางที่ดี

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 7) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มพูนความถนัด ความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ พัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นกระบวนการที่มีระเบียบและระบบเพิ่มพูนและก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์การ

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 49) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการขององค์การในอันที่จะพัฒนาบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ ระเบียบแบบแผน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติ ทักษะ ความชำนาญและประสบการณ์ที่เหมาะสม หรือเข้ากับการงานได้เป็นอย่างดี เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร และมีมาตรฐาน เป็นการดำเนินการที่ต่อเนื่อง เป็นภาระที่ไม่มีที่สิ้นสุด เพื่อแก้ปัญหาขององค์การในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการทำงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์การ

สมชาติ กิจยรรยง (2550 : 13) กล่าวถึง การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดความรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้ ดังนั้นจากความหมายของการฝึกอบรมสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นรูปแบบของกิจกรรมที่องค์การนั้นมีการจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความรู้เพิ่มทักษะการทำงาน ปรับทัศนคติในการทำงานในทางที่ดี และมีความเข้าใจในงานมากขึ้น สำหรับผู้ที่ได้ผ่านการฝึกอบรมจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลให้มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การที่ได้ตั้งไว้

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นการปรับปรุงสมรรถนะของบุคคลให้มีมากขึ้น สูงขึ้น มีพฤติกรรมที่มีมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับงาน ซึ่งการฝึกอบรมทุกครั้งจะต้องยึดถือวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมเป็นหลัก และการจัดการฝึกอบรมนั้น อาจจะจัดเป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มก็ได้

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 7-8) กล่าวว่า วัตถุประสงค์หลักของการฝึกอบรมจะเน้นในการพัฒนาและรักษาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ 2 ด้าน คือ

1. วัตถุประสงค์องค์การต่อการฝึกอบรม

หลักการในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมในการทำงานของคน โดยความมุ่งหมายขององค์การส่วนใหญ่เป็นไปในแง่ของส่วนรวม ซึ่งจะพิจารณาถึงความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ที่สำคัญต่อการฝึกอบรมสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 1.1 เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ
- 1.2 เพื่อสอนและแนะนำวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
- 1.3 พัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
- 1.4 ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
- 1.5 เพื่อจัดวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- 1.6 พัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานของบุคคล
- 1.7 เพื่อพัฒนาการบริหารโดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคลให้มีความพอใจทุก

ฝ่าย

- 1.8 ฝึกฝนบุคคลไว้เพื่อความก้าวหน้าของงาน และรองรับการขยายขององค์การ
- 1.9 ฝึกฝนให้ทันต่อเทคนิคใหม่ๆ เพื่อให้องค์การมีความก้าวหน้า

2. วัตถุประสงค์การฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล

สำหรับวัตถุประสงค์การฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคลนั้น มุ่งเน้นความต้องการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ขององค์การ พอสรุปวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญๆ ได้ดังต่อไปนี้

- 2.1 เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง
- 2.2 เพื่อพัฒนาท่าทีและบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน โดยการทดลองปฏิบัติจริง
- 2.4 เพื่อฝึกฝนการใช้วินัยจนถึงการตัดสินใจ
- 2.5 เพื่อเรียนรู้งาน ลดความเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน
- 2.6 เพื่อปรับปรุงสภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- 2.7 เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- 2.8 เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น
- 2.9 เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่กล่าวมาข้างต้น ยังพบว่ามีความจำเป็นที่นักวิชาการท่านอื่นๆ ได้นำเสนอวัตถุประสงค์การฝึกอบรมต่างๆ ดังนี้

ธีรวุฒิ บุญยโสภณ (2533 : 73) ได้นำเสนอวัตถุประสงค์การฝึกอบรมของพนักงานในโรงงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อส่งเสริม และพัฒนาคนงานให้มีขีดความสามารถในการทำงานที่สูงขึ้น ทั้งด้านความรู้ และทักษะในการทำงาน
2. เพื่อให้คนงานสามารถปรับความรู้และความชำนาญของตนให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว และให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ
3. เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานของแผนกต่างๆ ในโรงงานให้มีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพดีขึ้น
4. เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ที่อาจมาจากการทำงานของคน เช่น ปัญหาคนงานที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ คนงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน ปริมาณ และคุณภาพของผลผลิตในโรงงานลดลง เป็นต้น

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540 : 5) ได้อธิบายวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) การเพิ่มพูนความรู้หรือเสริมสติปัญญา ปรับปรุงแก้ไขความรอบคอบเพื่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในแต่ละระดับ เกี่ยวกับความเข้าใจกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับ หน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานต่อบุคคล ทำให้มีความรู้ คือ รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นอะไร และสามารถจดจำไว้ได้ สามารถอธิบายและขยายความได้อย่างถูกต้องและแจ่มชัด สามารถนำสิ่งที่รู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้
2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skills) การพัฒนาทักษะความชำนาญ เป็นจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม และการพัฒนามาช้านาน รวมถึงตั้งแต่การจัดลำดับความสำคัญของงาน การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า การเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และคล่องตัวจนมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำได้เองในสถานการณ์จริงของท้องถิ่นและความพร้อมของตน
3. การเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude) เมื่อสร้างเจตคติที่ดีที่เหมาะสมแก่ผู้เข้าฝึกอบรมทำให้มีกำลังใจหรือขวัญที่ดีในการทำงาน สามารถทำงานของตนได้ด้วยความยินดี และพอใจและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความสะดวกสบาย

สมคิด บางโม (2551 : 15) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ 3 ประเภทใหญ่ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นพื้นฐานในการนำไปสู่ความเข้าใจ เพื่อให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะได้ดี
2. เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญหรือทักษะในการทำงาน คือ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การขับรถ เป็นต้น
3. เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การฝึกอบรมสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทิศทางที่ดีพึงปรารถนา ซึ่งเป็นพื้นฐานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ทัศนคติ คือ

ความรู้สึกในด้านดี และไม่ติดต่อดังเดิม เช่น เกิดความจงรักภักดีต่อบริษัท เกิดความสามารถในหมู่คณะ เกิดความภูมิใจในสถาบัน เป็นต้น

ซึ่งจากการแบ่งวัตถุประสงค์ของทั้ง 2 ท่าน มีความสอดคล้องกัน และพอสรุปได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อจะเปลี่ยนแปลงบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมบุคลากรเป็นเครื่องมือของการบริหารชนิดหนึ่งซึ่งได้รับการจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นการฝึกอบรมบุคลากรจึงควรจะตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การ หากการฝึกอบรมไม่สามารถจะสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมายใดๆ แล้วก็จะไม่มีประโยชน์อันใดที่จะจัดการฝึกอบรมขึ้นมา กล่าวโดยทั่วไปแล้วการฝึกอบรมมีบทบาทในการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การได้ในหลายๆ ทางด้วยกันดังต่อไปนี้ (ชูชัย สมิติไกร. 2551 : 14-15 ; อ้างอิงจาก Johnson. n.d.)

1. ช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติของพนักงานการฝึกอบรมจะ ช่วยปรับปรุงให้พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ
2. ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านค่าแรงงาน โดยการลดปริมาณเวลาที่ใช้ในการผลิตสินค้า หรือบริการ แต่ยังคงได้สินค้าหรือบริการที่ปริมาณ และคุณภาพคงเดิม นอกจากนี้ยังลดเวลาที่ใช้ในการพัฒนาพนักงานที่ขาดประสบการณ์เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ
3. ช่วยลดต้นทุนการผลิต โดยการลดปริมาณสินค้าที่ผลิตอย่างไม่ได้มาตรฐาน
4. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการบริหารบุคคล โดยลดอัตราการออกจากงาน การขาดงาน การมาทำงานสาย อุบัติเหตุ การร้องทุกข์ และสิ่งอื่นๆ ที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยการช่วยปรับปรุงระบบการให้บริการหรือส่งสินค้าแก่ลูกค้า
6. ช่วยพัฒนาพนักงานเพื่อใช้เป็นกำลังทดแทนในอนาคต การฝึกอบรมบุคลากรจะ ช่วยให้องค์การมีกำลังทดแทนได้ทันทีหากมีพนักงานบางส่วนเกษียณ หรือลาออกจากการทำงาน
7. ช่วยเตรียมพนักงานก่อนการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น การฝึกอบรม จะช่วยให้พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่มีความพร้อม และสามารถปรับตัวให้เข้ากับ ตำแหน่งหน้าที่ใหม่ได้อย่างเหมาะสม
8. ช่วยขจัดความล้าหลังด้านทักษะ เทคโนโลยี วิธีการทำงาน และการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานขององค์การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันกับ ความเปลี่ยนแปลงของโลก และช่วยให้องค์การสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้

9. ช่วยให้การประกาศใช้นโยบายหรือข้อบังคับขององค์การ ซึ่งได้รับการแก้ไขหรือปรับปรุงใหม่ขึ้นมาเป็นไปอย่างราบรื่น

10. ช่วยปรับปรุง และพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานภายในองค์การ รวมทั้งช่วยเพิ่มพูนขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

วิจิตร อวาทกุล (2540 : 44) ได้สรุปประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร จึงลดค่าใช้จ่ายขององค์การ

2. สนองความต้องการของบุคลากรที่แสวงหาความรู้การศึกษา และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. เพิ่มประสบการณ์ และทักษะการทำงานทางลัดของการทำงาน และการบริหารงาน

4. พัฒนาการทำงานขั้นพื้นฐานขององค์การให้ถูกต้องและให้ได้มาตรฐาน

5. เพิ่มขีดความสามารถ และความรับผิดชอบในการทำงานของบุคลากร

6. เกิดการเคลื่อนไหวตำแหน่งหน้าที่ เป็นการปรับปรุงขวัญกำลังใจ

7. เพิ่มพูนคุณภาพประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถวิวุฒิที่สูงขึ้นได้เร็วขึ้น

8. สร้างความพร้อมแก่บุคลากรเพื่อการสับเปลี่ยน หมุนเวียน โยกย้าย และการเข้ารับตำแหน่งใหม่

9. เมื่อทุกคนมีประสิทธิภาพ คนน้อยทำงานได้เท่ากับคนมากจึงลดอัตราการจ้างคนใหม่เข้ามาทดแทนคนเก่าที่ย้ายไปเป็นการเพิ่มประสิทธิผล ลดค่าใช้จ่ายขององค์การ

สรุปว่า ประโยชน์ของการฝึกอบรม คือ การทำให้กระบวนการบริหารงานด้านบุคลากรของหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและประโยชน์สูงสุดขององค์การ ด้วยการลดสิ่งที่ไม่จำเป็น แต่เพิ่มสิ่งที่เป็นประโยชน์

ประเภทของการฝึกอบรม

น้อย ศิริโชติ (2536 : 17) แบ่งการฝึกอบรมเป็น 2 ประเภท คือ

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-Service Training) เป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคคลนั้นจะเริ่มทำงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์การ การฝึกอบรมประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการฝึกอบรมเพื่อต้อนรับหรือแนะนำเจ้าหน้าที่ใหม่ให้รู้จักหน่วยงาน องค์การ หรือสถาบันให้ได้ทราบวัตถุประสงค์ หรือนโยบายของหน่วยงานขององค์การหรือสถาบันนั้นๆ แนะนำให้รู้จักผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ตลอดจน เข้าใจกฎข้อบังคับต่างๆ เพื่อจะได้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติต่อไป

1.2 การแนะนำงาน (Introduction Training) เป็นการฝึกอบรมถึงปฐมนิเทศและสอนวิธีการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใด การศึกษาใดๆ หน้าที่หนึ่งโดยเฉพาะเหตุที่ต้องมีการแนะนำงาน เนื่องจากไม่มีสถาบันใดที่สามารถผลิตคนให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรพอดี

2. การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมภายหลังจากที่บุคคลได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร หรือหน่วยงานนั้นแล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้ อาจเรียกว่าการอบรมบุคลากรประจำการก็ได้ การฝึกอบรมประเภทนี้แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the Job Training) มีลักษณะเป็นการอบรมที่เน้นความสำคัญของการลงมือปฏิบัติงาน กล่าวคือ เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติในสถานการณ์การทำงานจริง โดยมีเจ้าหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่าเป็นผู้สอนให้ ลักษณะการสอนจะเป็นการสอนเป็นรายบุคคล หรือจัดแบ่งกลุ่มก็ได้ โดยใช้เทคนิคการสาธิตการอธิบาย หลังจากนั้นผู้อบรมได้ลงมือปฏิบัติจริง การฝึกอบรมวิธีนี้จะกระทำก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นที่เกิดขึ้นแล้ว ไม่มีกำหนดเวลาแน่นอน ให้มีการปฏิบัติงานซ้ำๆ จนแน่ใจว่าผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องด้วยตนเองจะถือว่าผ่านการฝึกอบรม

2.2 การฝึกอบรมนอกที่ทำการ (Off the Job Training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเป็นทางการ โดยหน่วยงาน หรือสถาบันมีเจ้าหน้าที่ในการจัดฝึกอบรม การอบรมแบบนี้มักจัดในห้องอบรมหรือห้องประชุม ทำให้ผู้เข้าอบรมมีเวลาสำหรับการอบรมอย่างเต็มที่ สิ่งที่ผู้เข้าอบรมได้รับจากการอบรมแบบนี้ ผู้เข้าอบรมจะนำไปปฏิบัติในที่ทำงาน

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2527 : 4) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบ่งตามลักษณะของการใช้สื่อความหมาย ซึ่งแบ่งออกเป็น

1.1 วิธีการบอกเล่าจากผู้รู้ไปยังผู้ไม่รู้ (Telling)

1.2 วิธีการที่ผู้รู้หรือผู้ชำนาญการแสดงวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้อง ให้ผู้ที่ยังไม่เป็นหรือเป็นแต่ยังไม่ชำนาญดู (Showing Method)

1.3 วิธีการให้ผู้ที่ยังไม่รู้หรือทำไม่เป็นหรือยังไม่มี ความชำนาญ ได้ทดลองทำด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญ (Doing Method)

2. แบ่งตามบทบาท และความรับผิดชอบที่มีต่อการเรียนการสอน ของผู้เป็นวิทยากร และผู้รับการฝึกอบรม อาทิ

2.1 เทคนิคการฝึกอบรมที่อาศัยวิทยากรเป็นหลักในการเรียนรู้

2.2 เทคนิคการฝึกอบรมที่อาศัยทั้งวิทยากร และผู้เข้าฝึกอบรมเป็นหลักในการเรียนรู้

2.3 เทคนิคการฝึกอบรมที่อาศัยกลุ่มเข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลักในการเรียนรู้

จากการจำแนกประเภทต่างๆ ของการฝึกอบรมโดยนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปประเภทของการฝึกอบรม ได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน เป็นการฝึกอบรมก่อนที่บุคคลนั้นจะเริ่มทำงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งในองค์การ
2. การฝึกอบรมระหว่างการทำงาน เป็นการฝึกอบรมภายหลังจากที่บุคคลได้เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การ หรือหน่วยงานนั้นแล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้ อาจเรียกว่าการอบรมบุคลากรประจำการก็ได้

กระบวนการฝึกอบรม

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช (2534 : 262) ได้ลำดับขั้นของกระบวนการฝึกอบรมไว้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์องค์การ
2. การวิเคราะห์การดำเนินงาน
3. การวิเคราะห์ทรัพยากรบุคคล
4. การวางแผนโครงการฝึกอบรม
5. คัดเลือกวิธีการฝึกอบรม
6. การประเมิน
7. การติดตามผล

แนดเลอร์ (Nadler. 1982 : 11) ได้สร้างระบบหรือกระบวนการการฝึกอบรมไว้ 9 ขั้นตอนซึ่งเรียกว่า “The Critical Events Model” ดังนี้

1. กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์การ (Identify the Needs of The Organization)
2. กำหนดงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติ (Specify Job Performance)
3. กำหนดความจำเป็นของผู้เข้าฝึกอบรมในองค์การ (Identify Learner Needs)
4. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (Determine Objectives)
5. สร้างหลักสูตร (Build Curriculum)
6. เลือกเทคนิคการฝึกอบรม (Select Instructional Strategies)
7. เลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม (Obtain Instructional Resources)
8. ดำเนินการฝึกอบรม (Conduct Training)
9. ประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม และการป้อนกลับระบบการฝึกอบรม (Evaluation and Feedback)

การฝึกอบรมทางอาชีพเชิงระบบดัดแปลงจากระบบการสอนของ เกอร์ราช; และ เออรี่ (Gerlach; and Ely. 1980 : 395-396) ซึ่งเป็นระบบการสอนที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วไป จำแนกเป็น 10 องค์ประกอบหลัก คือ (Gerlach and Ely Model)

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Specification of Objectives) ต้องเป็นการฝึกอบรมทางอาชีพในลักษณะที่ครบวงจรและปฏิบัติจริงได้ เน้น ความรู้ ทักษะ และเจตคติให้สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

2. การกำหนดเนื้อหา (Specification of Content) เลือกเนื้อหาที่เหมาะสมเนื่องจากเนื้อหาสาระเปลี่ยนแปลงเร็วและมีวิทยาการในสาขาใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอต้องประยุกต์เนื้อหาให้สอดคล้องกับสถานการณ์จริงและรอบรู้ในสาขามากขึ้น

3. การประเมินผู้รับการฝึกเบื้องต้น (Assessment of Entry) มีการจัดระดับความรู้ และผู้รับการฝึกเพื่อให้ทราบพฤติกรรมหรือภูมิหลังของผู้รับการฝึกก่อนที่จะอบรมในเนื้อหาใดๆ มีรูปแบบการประเมินผลที่หลากหลาย

4. การกำหนดกลยุทธ์การฝึก (Determination of Strategy) เน้นการฝึกในลักษณะที่ผู้รับการฝึกเป็นศูนย์กลางมากขึ้น มีรูปแบบการฝึกหลากหลายมากขึ้น

5. การกำหนดกลุ่มผู้รับการฝึก (Organization of Groups) มีการจัดกลุ่มผู้รับการฝึกให้เหมาะสมกับวิธีการฝึก วัตถุประสงค์ เนื้อหาเพื่อให้เรียนร่วมกันอย่างเหมาะสม

6. การกำหนดการฝึก (Allocation of Time) เน้นระยะเวลาในการฝึก ทั้งภาคทฤษฎี และปฏิบัติในสถาบันฯ ให้มากขึ้น เน้นระยะเวลาในการฝึกในกิจการให้มากขึ้น มีความยืดหยุ่นในการกำหนดเวลาฝึก

7. การกำหนดสถานที่ฝึก (Allocation of Space) เปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกได้เรียนรู้ด้านทักษะฝีมือ ทั้งจากในสถาบันและนอกสถาบันในหลากหลายสถานที่มากขึ้น มีความยืดหยุ่นและทันสมัยในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ฝึก

8. การเลือกสรรทรัพยากร (Allocation of Resources) เลือกใช้อุปกรณ์ช่วยฝึก ประกอบในการจัดการฝึกให้กว้างขวางมากขึ้น มีการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยสามารถใช้กับการสอนทางไกลได้ดี

9. การประเมินผล (Evaluation of Performance) มีการกำหนดมาตรการวัดและประเมินผลที่แน่นอนระหว่างผู้รับการฝึกกับผู้รับการฝึก ผู้รับการฝึกกับครูฝึก หรือผู้รับการฝึกกับอุปกรณ์ช่วยฝึกกำหนดให้ผู้รับการฝึกทุกคนต้องเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ให้สถานประกอบการมีส่วนร่วมในการวัดและประเมินผลมากขึ้น

10. การวิเคราะห์ข้อมูลย้อนกลับ (Analysis of Feedback) หาข้อบกพร่องหรือปัญหาการฝึกอาชีพเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขด้วยวิธีการที่เป็นระบบมีหลักการที่แน่ชัด ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล



รูปที่ 3 แสดงระบบการเรียนการสอนของเกอร์ลาชและเออรี

ที่มา : Gerlach; and Ely. (1980). **Teaching & Media : A Systematic Approach.** p. 395

ความหมายความต้องการฝึกอบรม

สำหรับความหมายเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมได้มีผู้ที่ได้ให้ความหมาย “ความต้องการฝึกอบรม (Training Needs) หรือที่เรียกกันอีกอย่างหนึ่งว่า “ความจำเป็นในการฝึกอบรม” ไว้ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2540 : 126) ได้ให้ความหมายของความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง สภาพ สถานการณ์ หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม ความจำเป็นในการฝึกอบรมเกิดจากความแตกต่างของสภาพการทำงานที่เราต้องการ หรือคาดหวังกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะแก้ไขโดยการเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญ ทักษะคติใหม่

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 32) ได้ให้ความหมายของความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง สภาวะที่ไม่พึงปรารถนาที่มีอยู่ในหน่วยงาน จุดอ่อน ปัญหา หรือสิ่งบกพร่องที่ไม่ปรารถนาในการทำงาน ซึ่งอาจจะแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม หรือความจำเป็นในการฝึกอบรม คือ อุปสรรค ปัญหา ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานที่สามารถแก้ไขด้วยการฝึกอบรม

เครือข่าย ล้อมอภิชาติ (2531 : 32) ได้ให้ความหมายของความจำเป็นในการฝึกอบรม และการพัฒนา หมายถึง การเกิดปัญหา ข้อขัดข้องและอุปสรรคที่ไม่พึงปรารถนาในองค์กร ซึ่งต้องดำเนินการหรือแก้ไขด้วยการฝึกอบรม และพัฒนาเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้น จึงสรุปความหมาย ความต้องการการฝึกอบรม หรือความจำเป็นในการฝึกอบรม คือ สภาพของการที่เกิดปัญหา อุปสรรคหรือสภาวะการณ์ของหน่วยที่เกิดขึ้น และคาดว่าจะเกิดขึ้น และสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินการได้ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

วิธีการหาความต้องการฝึกอบรม

วิจิตร อวทะกุล (2540 : 131-132) ได้กล่าวถึงวิธีการหาความต้องการฝึกอบรมไว้ทั้งหมด 4 วิธีด้วยกัน คือ

1. องค์กร หน่วยงาน โดยมองที่จุดอ่อน จุดบกพร่องของการทำงานที่ไม่สามารถบรรลุ วัตถุประสงค์
2. โดยการสอบถามจากผู้ที่อยู่ในองค์กร พนักงาน เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน ว่ามีจุดอ่อนและสิ่งใดบ้างที่ควรแก้ไขหรือปรับปรุง ด้วยวิธีการฝึกอบรม
3. ลักษณะของงาน มีคุณภาพเพียงไร ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และระเบียบปฏิบัติเพียงไร อาจศึกษาจากลักษณะงาน (Job Description) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance) ลักษณะเฉพาะแต่ละงาน (Job Specification)
4. ศึกษาจากเอกสาร เช่น เอกสารที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหา บันทึก รายงานการทักท้วงว่าไม่เป็นไปตามระเบียบ ผู้ฝึกอบรมจะต้องศึกษาระเบียบและวิธีการที่ถูกต้องเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรม

แมคจีอี; และธายเออร์ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 166 ; อ้างอิงจาก McGehee; and Thayer. n.d.) ได้ให้ข้อเสนอแนะถึงแนวทาง วิธีการวิเคราะห์หาความต้องการฝึกอบรมใน 3 แง่มุม ดังนี้

1. ให้ทำการพิจารณา ณ จุดใดภายในองค์กรที่สมควรต้องการจัดโครงการฝึกอบรม เสริมเข้าไป หรือบรรจุเข้าไปในแผนงาน
2. ให้พิจารณาว่าแผนการฝึกอบรมควรจะมีเนื้อหาอะไรบรรจุอยู่บ้าง ซึ่งนั่นก็คือ โดยวิธีการศึกษา โดยยึดถือการวิเคราะห์จากงานต่างๆ ตลอดจนหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. พิจารณากำหนดชนิดของความชำนาญ ความรู้ หรือทัศนคติที่จำเป็นที่ต้องมีสำหรับพนักงานแต่ละคนที่ต้องพัฒนาให้มีขึ้น หากสิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้บุคคลดังกล่าว สามารถปฏิบัติงานหรือหน้าที่นั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เบอร์ลินเนอร์; และ แมคทาร์นีย์ (ธงชัย สันติวงษ์. 2533 : 168 ; อ้างอิงจาก Berliner; and Mctarney. n.d.) ได้กล่าวแนะนำวิธีการวิเคราะห์ตามความจำเป็นด้านการฝึกอบรมไว้ โดยมีกิจกรรม 5 ขั้นตอน คือ

1. ทำการวิเคราะห์งานโดยระบุงาน (Task) หรือหน้าที่งาน (Duties) ที่จำเป็นจะต้องทำ ซึ่งเป็นส่วนประกอบอยู่ในงานดังกล่าวให้ปรากฏออกมาให้ชัดเจน ซึ่งในขั้นนี้อาจจะสามารถใช้คำบรรยายลักษณะงานเป็นเครื่องช่วย
2. ให้มาตรฐานงาน โดยระบุมาตรฐานของผลงานของตำแหน่งดังกล่าวในแง่ต่างๆ ออกมาได้ครบ
3. ให้ทำการเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้จริง กับมาตรฐานต่างๆ ที่กำหนดไว้
4. ให้พิจารณากำหนด หรือพิจารณาตรวจสอบดูว่า ส่วนใดของงานนั้นๆ ที่เป็นปัญหาต่อพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานผู้นั้นมีผลงานตกต่ำกว่าที่ควร
5. พิจารณาว่ามีความจำเป็นด้านการฝึกอบรม อะไรเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องทำ เพื่อจะสามารถแก้ไขข้อปัญหาที่เกิดขึ้นให้หมดสิ้นไป

โดยสรุป การหาความต้องการฝึกอบรม หรือการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้น สามารถทำได้หลายวิธี เช่น จากเอกสารการปฏิบัติงานของพนักงานที่ประสบปัญหาหรือจากพฤติกรรมบุคคล ทั้งนี้เนื่องการจะต้องคำนึงถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ระบุตามตำแหน่งงาน ซึ่งทำให้การฝึกอบรมนั้นสอดคล้องกับความจำเป็นของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ

บทบาทของวิทยากรฝึกอบรม

วิทยากรฝึกอบรมตามความคิดเห็นของ วิจิตร อวระกุล (2540 : 209) หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้รับการฝึกอบรมเพื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งด้านความรู้พุทธิปัญญา (Knowledge) ด้านทัศนคติจริยะ (Attitude) ด้านทักษะหัตถศึกษา (Psychomotor) นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมด้านวิธีการสอน เทคนิคการสอนเช่นเดียวกับครูอาจารย์ทั่วไปแล้ว วิทยากรฝึกอบรมในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) จะต้องทำหน้าที่และบทบาทหลายประการ วิทยากรฝึกอบรมต้องได้รับการฝึกอบรมฝึกหัด หรือมีประสบการณ์ด้านการสอนกับผู้อื่นมากกว่าครูอาจารย์ที่สอนเด็กในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัยบรรยายภาคที่อาจารย์สอนในมหาวิทยาลัย มักจะเคร่งเครียดทางทฤษฎี หลักการซึ่งไม่ได้ผลกับการอบรมผู้ทำงานทั่วไป ดังนั้นการคัดเลือกวิทยากรฝึกอบรมจึงต้องคัดเลือกแสวงหาสังเกตวิทยากร ที่ได้รับการประเมินว่าเป็นวิทยากรที่ดีมีความสามารถในการถ่ายทอด ได้รับความนิยมและแนะนำในวงการฝึกอบรม วิทยากรที่ดีมี

คุณภาพถึงระดับ ควรมีการทำบัญชีรายชื่อในสาขาวิชาต่างๆ ไว้เพื่อสะดวกในการเชิญในหลักสูตรต่างๆ

จงบกลนี้ ชุตติมาเทวินทร์ (2542 : 137) ได้กล่าวถึงบทบาทวิทยากรในการฝึกอบรมเพื่อช่วยให้กิจกรรมของการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ ไว้ดังนี้

1. กระตุ้นการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของกลุ่มสมาชิกทั้งหมด
2. รู้ถึงศักยภาพและความแตกต่างภายในกลุ่ม เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์
3. การกระตุ้นให้มีการกำหนดประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างแม่นยำตรงไปตรงมา
4. จัดเวลาให้เหมาะสมในแต่ละกิจกรรม และในขณะเดียวกันก็ให้แน่ใจว่ากิจกรรม

ควรมีความคืบหน้าเหมาะสมกับกลุ่ม

5. ดึงความรู้ และประสบการณ์ของกลุ่มออกมา
6. ให้ข้อมูล กรอบงาน และความคิดเห็นในกรณีที่เหมาะสม
7. สรุปประเด็นต่างๆ ที่ได้บรรลุ ในแต่ละช่วงของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ

สุนทร สุนันท์ชัย (2529 : 121) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อฝึกอาชีพ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การฝึกอาชีพเพื่อการจ้างงาน (Job Training and Training for Employment) การฝึกประเภทนี้มุ่งที่จะฝึกทักษะให้ประชาชนเพื่อป้อนเข้าสู่ตลาดแรงงานด้านอุตสาหกรรมหรือธุรกิจ เช่น ช่างอิเล็กทรอนิกส์

2. การฝึกอาชีพเพื่อการประกอบอาชีพอิสระ (Training for Self-Employment) การฝึกประเภทนี้มุ่งที่จะฝึกทักษะให้ประชาชนมีทักษะที่จะประกอบอาชีพโดยมีกิจการเป็นของตนเองได้ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนในชนบทมีงานทำในท้องถิ่นเป็นการช่วยลดปัญหาการอพยพย้ายถิ่นฐานเข้าสู่เมืองใหญ่การฝึกอาชีพประเภทนี้ ได้แก่ การซ่อมเครื่องยนต์การเกษตร การตัดเย็บเสื้อผ้าสตรี และการประดิษฐ์สินค้าหัตถกรรม

3. การฝึกอาชีพเพื่อปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง (Training for Selfimprovement) การฝึกอาชีพประเภทนี้ไม่ได้มุ่งให้บุคคลไปประกอบอาชีพแต่ถือว่าเป็นการศึกษาทั่วไป (General Education) ประชาชนที่ผ่านการอบรมอาชีพในลักษณะนี้แล้วจะสามารถนำไปปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของตนเอง เช่น การซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน การขับรถยนต์

บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ (2541 : 13) กล่าวถึงการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาอาชีพโดยหน่วยงานภาครัฐบาลมีเป้าหมายดังนี้

1. เพื่อจัดการศึกษาและฝึกอบรมทักษะวิชาชีพให้ผู้เรียนมีทักษะที่ดีต่อการทำงาน และการประกอบอาชีพ

2. เพื่ออบรมวิชาชีพให้แก่ประชาชนที่ว่างงานหรือยังไม่มีงาน ก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานและฝึกทักษะฝีมือเพิ่มเติมให้แก่แรงงานที่กำลังทำงานอยู่แล้วเพื่อปรับปรุงอาชีพของตนให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

3. เพื่อให้บริการวิชาการแก่ชุมชน นอกจากการจัดการฝึกให้ประชาชนและเยาวชน โดยทั่วไปรวมทั้งเกษตรกรได้พัฒนาการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนาคุณภาพชีวิต พัฒนาอาชีพ และสังคม

4. เพื่อพัฒนาเยาวชนผู้ทุพพิกาล เด็กด้อยโอกาส ผู้มีรายได้น้อย ผู้ด้อยโอกาสทางการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะด้านอาชีพสามารถช่วยตนเอง และครอบครัวได้

5. เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เข้าใจความจำเป็นพื้นฐานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่นอกระบบโรงเรียน ให้เป็นกำลังพื้นฐานในการพัฒนาชุมชนโดยมุ่งส่งเสริมให้ประชาชนมีขีดความสามารถในการผลิตเพื่อการบริโภคในครัวเรือนให้เพียงพอ และสามารถเพื่อจำหน่ายต่อไป

6. เพื่อเป็นการพัฒนาชนบทให้ครบวงจรให้เกษตรกรมีการรวมกลุ่มการประกอบอาชีพทำให้มีรายได้มั่นคงมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้น

7. เพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เหมาะสมสู่เกษตรกร และประชาชนทั่วไปให้สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ ให้ตรงกับความต้องการของตลาด จนยกระดับฐานะ และคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม

การฝึกอาชีพในหน่วยงานเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของหน่วยงานต่างๆ แต่โดยส่วนรวมแล้วเกือบทุกหน่วยงานได้กำหนดเป้าหมายไว้อย่างกว้าง และครอบคลุมทุกด้านตั้งแต่การสร้างทักษะให้สามารถประกอบอาชีพได้ตลอดจนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และการพัฒนาชีวิตของตนเอง โดยลักษณะของโครงการฝึกอบรมด้านอาชีพ ดังนี้

1. โครงการที่จัดขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถสร้างความรู้ทักษะ จนประกอบอาชีพได้ ส่วนมากใช้เวลายาวถึง 6-12 เดือน หรือมากกว่า

2. โครงการที่จัดขึ้นเพื่อการเพิ่มพูนความรู้ และสร้างความรู้ และทักษะพื้นฐานให้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้ โครงการเหล่านี้ส่วนมากใช้เวลาที่สั้น

3. โครงการฝึกอบรมเพื่อถ่ายทอดเทคโนโลยีที่ใช้ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการผลิตที่มีอยู่โดยใช้เวลานั้นๆ

ทฤษฎีหลักสูตรอบรม (Course Theory)

ในการอบรมและการจัดการอบรมในทุกระดับ ทุกประเภท สิ่งสำคัญนอกเหนือไปจากวิทยากรผู้สอน สื่อการสอน และอุปกรณ์การสอนแล้ว หลักสูตรเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการฝึกอบรมเป็นอย่างยิ่ง หากไม่มีหลักสูตรแล้วก็เหมือนกับวิทยากรผู้สอนขาดทิศทางในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางของการจัดการอบรมที่ต้องการผลิตคนให้

มีคุณภาพตามความต้องการขององค์การซึ่งมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นการจัดการฝึกอบรมจะต้องให้มีการกำหนดหลักสูตรขึ้น หลักสูตรจึงเป็นข้อกำหนดว่าผู้เข้ารับการอบรมจะเลือกเรียนอะไร ผู้สอนจะสอนอะไร และอย่างไร

แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรการฝึกอบรม ประกอบด้วย คำ 2 คำ คือ หลักสูตร และ การฝึกอบรม และมีผู้ให้ความหมายของหลักสูตรการฝึกอบรมไว้หลายประการต่าง ๆ ดังนี้

สุภาพร พิศาลบุตร และ ยงยุทธ เกษสาคร (2545 : 107) กล่าวว่า หลักสูตรการฝึกอบรมหมายถึง ประมวลความรู้ และประสบการณ์ที่จัดให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดเจตคติ และความสามารถยังผลให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

พัฒนา สุขประเสริฐ (2541 : 35) ได้ให้ความเห็นว่า หลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้ และประสบการณ์เรียนรู้ที่จัดให้แก่ผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการของโครงการ

วิภาพรรณ กนิษฐนาคะ (2542 : 43) กล่าวว่า หลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง โครงการฝึกอบรมที่กำหนดขอบเขตการเรียนรู้ ประสบการณ์ และทักษะที่ต้องการให้เกิดขึ้นแก่ผู้เข้าฝึกอบรม กำหนดเทคนิควิธีการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ และเนื้อหาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ความต้องการจำเป็นขององค์การ

จากแนวคิดของนักวิชาการตามที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า หลักสูตรการฝึกอบรมหมายถึง มวลความรู้และประสบการณ์ประกอบไปด้วย จุดมุ่งหมาย เนื้อหาสาระ วิธีการหรือกิจกรรมที่จัดให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดเจตคติ อันจะยังผลให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม

1. ความสำคัญของหลักสูตร

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 60) กล่าวว่า หลักสูตรเป็นเครื่องมือให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ ถ้าไม่มีหลักสูตรการฝึกอบรมจะไม่มีทางประสบความสำเร็จได้เลย หลักสูตรจึงเปรียบเหมือนหัวใจของการฝึกอบรมด้วยเหตุผลดังนี้

1. หลักสูตรเป็นเสมือนเบ้าหลอมให้ผู้เข้าฝึกอบรม มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดประสงค์
2. หลักสูตรเป็นแผนงานหรือโครงการที่บอกให้ทราบว่าจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมคืออะไร และจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายนั้นได้อย่างไร

3. หลักสูตรเป็นมาตรฐานที่บอกให้ทราบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรนั้นๆ จะมีความรู้ ความสามารถ และมีคุณลักษณะเช่นไร

ธารง บัวศรี (2504 : 64) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า “หลักสูตร หมายถึง ประสบการณ์ทุกอย่าง ที่โรงเรียนจัดให้แก่เด็ก”

เซย์เลอร์; และ อเล็กซ์ซานเดอร์ (Saylor; and Alexander. 1974 : 3) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า “หลักสูตรคือสิ่งที่กำหนดเป้าหมายของผลผลิต กำหนดสาระไว้ก่อนสอนและระบุลักษณะจุดหมายปลายทางตามที่ต้องการ”

บ๊อบบิท (Bobbitt. 1918 : 42) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า “หลักสูตรคือรายการที่สร้างประสบการณ์ในทุกอย่างที่เด็กและเยาวชนจะต้องทำและจะต้องประสบทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถ เพื่อจะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นและเหมาะสมสำหรับการดำรงชีวิตในวัยผู้ใหญ่”

ความหมายของหลักสูตรได้มีนักพัฒนาหลักสูตร และนักศึกษากันจำนวนมากทั้งที่เป็นคนไทย และชาวต่างชาติได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไปซึ่งจะมีเนื้อหาสาระเป็นไปในทางเดียวกันซึ่งจะมีองค์ประกอบโดยรวม คือ

1. วิทยาการที่สร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตเป็นสิ่งที่อำนวยความสะดวก และประสบการณ์ต่างๆ ที่มนุษย์จำเป็นต้องรับรู้เพื่อการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมนั้น
2. ประมวลทักษะต่างๆ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับที่จะทำให้ผู้เรียนได้นำไปใช้ในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมในการดำเนินชีวิตของตนต่อไป
3. กระบวนการสำหรับสร้างคุณค่าของชีวิต ค่านิยม และการตัดสินใจเป็นการเน้นบทบาทของแต่ละบุคคลในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม
4. กระบวนการทางสติปัญญา เป็นการสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้เรียน ทำให้สามารถจัดความขัดแย้งหรือทำให้เกิดความสามารถในการเปรียบเทียบในการอนุมานจากข้อเท็จจริงต่างๆ
5. ประสบการณ์ด้านสุนทรีย์ภาพ เป็นการสร้างด้านศิลปะ ดนตรี และนาฏศิลป์ เป็นการรักษามรดก และวัฒนธรรมของชาติ
6. กระบวนการปฏิบัติการณ์ เป็นการฝึกให้ผู้เรียนได้รู้จักใช้ความคิดสร้างงานฝึกทักษะในงาน และอาชีพอันเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีวิต

จากความหมาย และองค์ประกอบของหลักสูตรดังกล่าวมาแล้ว อาจกล่าวได้ว่า “หลักสูตร คือ ประมวลประสบการณ์ทุกชนิดที่ครูสร้างสรรค์ให้กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนพัฒนาตนเองให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคมอย่างมีความสุขและเจริญงอกงาม”

2. ประเภทของหลักสูตร

ประเภทของหลักสูตรหรืออีกนัยหนึ่งเรียกว่า รูปแบบของหลักสูตรในปัจจุบันมีผู้กำหนดประเภทของหลักสูตรออกเป็นหลายประเภท แล้วแต่แนวคิดของแต่ละคน ซึ่งมี

ความหมายที่ตรงกัน คือ เพื่อให้ประสบการณ์กับผู้เรียน แต่การกำหนดประเภทของหลักสูตรว่าเป็นประเภทใดนั้นขึ้นอยู่กับคำตอบของผลสัมฤทธิ์ทางการจัดการเรียนการสอน และสถานการณ์ต่างๆที่เหมาะสม การที่จะเลือกใช้หลักสูตรประเภทใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และจุดหมายปลายทางของการจัดการศึกษาในแต่ละประเภทและระดับการศึกษาเป็นสำคัญ ซึ่งประเภทของหลักสูตรอาจแบ่งได้ คือ

2.1 ประเภทที่ยึดเอาสาขาวิชา และเนื้อหาวิชาเป็นหลัก

หลักสูตรนี้ทั้งครูผู้สอน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาจะเคยชินกับหลักสูตรประเภทนี้เป็นอย่างมาก คือ เมื่อมีการจัดทำหลักสูตรแล้วจะพิจารณาหลักสูตรประเภทนี้ก่อนประเภทอื่น หลักสูตรประเภทนี้เป็นหลักสูตรที่เหมาะสมสำหรับการจัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับอุดมศึกษามากกว่าในระดับอื่น เนื่องมีการจัดการเรียนการสอนด้วยการบรรยาย และใช้ระบบแบบเรียนหรือตำราเรียนเป็นหลัก ซึ่งสามารถแยกได้เป็น

2.1.1 หลักสูตรแยกรายวิชาหรือเนื้อหาวิชา จะแบ่งแยกรายวิชาออกเป็น ส่วนๆ เพื่อให้เห็นรายวิชาและเนื้อหาสาระเฉพาะอย่างจะเป็นหลักสูตรที่ผู้เรียนได้รับความรู้เพียงอย่างเดียว และความรู้ที่นั้นเกิดจากการท่องจำเป็นสำคัญ ผู้เรียนจะนำไปวิเคราะห์หรือนำไปใช้ประโยชน์ได้น้อยเพราะไม่มีเวลาที่จะฝึกฝนทางด้านอื่นๆ นอกจากการท่องจำ ซึ่งหลักสูตรประเภทนี้ได้ใช้เป็นเวลานาน และบางแห่งก็ยังใช้อยู่

2.1.2 หลักสูตรสหพันธ์หรือหลักสูตรสัมพันธ์วิชา เป็นหลักสูตรที่พัฒนาจากหลักสูตรแยกรายวิชาด้วยการรวมเอาส่วนที่เหมือนกันทั้งในด้านลักษณะของวิชา คุณค่า และ ความสำคัญของวิชา และในส่วนที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องมาไว้ด้วยกัน

2.1.3 หลักสูตรหลอมรวมวิชา เป็นหลักสูตรที่นำเอาวิชาที่มีความใกล้เคียงกันมาหลอมรวมกันแล้วจัดขึ้นเป็นรายวิชาใหม่ เช่น วิชาสัตวศาสตร์ กับวิชาพืชศาสตร์ เข้าหลอมรวมด้วยกันกลายเป็นวิชาชีววิทยา เป็นต้น ซึ่งหลักสูตรการหลอมรวมวิชาจะมีความคล่องตัว และความยืดหยุ่นสูง ผู้เรียนได้มีโอกาสได้เรียนรู้พื้นฐานความรู้ต่างๆ ที่เหมาะสมและตามความต้องการของผู้เรียน

2.1.4 หลักสูตรแกนวิชา เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อการรวบรวมเนื้อหาความรู้ และประสบการณ์ให้มีความสัมพันธ์ และผสมผสานกันแต่มีวิชาใดวิชาหนึ่งเป็นวิชาหลักหรือวิชาแกน ซึ่งวิชาหลักนั้นเป็นวิชาที่ผู้เรียนมีความจำเป็นที่จะต้องรู้เพื่อการเรียนรู้พื้นฐานวิชาต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อชีวิตของตนเองหลักสูตรที่ยึดเอาผู้เรียนเป็นหลัก

หลักสูตรชนิดนี้เป็นหลักสูตรที่ได้ยึดถือมานาน ซึ่งจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการ และความสนใจของผู้เรียน จึงต้องยึดถือเอาผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และอาศัยประสบการณ์ของผู้เรียนเป็นส่วนใหญ่ ในการกำหนดหลักสูตรการอาศัยประสบการณ์ของผู้เรียนได้นำมาใช้กับการจัดหลักสูตรสถานศึกษาซึ่งรายละเอียดแบ่งออกเป็น

2.2 หลักสูตรที่ใช้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นหลักสูตรที่ว่าด้วยหลักการที่ว่ามนุษย์ทุกคนจะมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นในการจัดทำหลักสูตรจึงกำหนดให้คำนึงถึงความต้องการ และความสนใจของผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งในหนึ่งวิชาอาจจะมีหลักสูตรที่แตกต่างกันออกไปทั้งในด้านเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ คือ หลักสูตรต้องมีการกำหนดให้เลือกได้ และเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียน ซึ่งในหลักสูตรจะมีการจัดเนื้อหา การจัดกิจกรรม หรือสื่อการเรียนการสอนที่หลากหลายชนิด รวมทั้งจัดครูผู้สอนที่หลากหลายรูปแบบด้วย

2.2.1 หลักสูตรประสบการณ์ ใช้กันมากในการจัดหลักสูตรระดับประถมศึกษา หลักสูตรประเภทนี้อยู่บนพื้นฐานที่ประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับมา ซึ่งเป็นบ่อเกิดของการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนได้ การจัดการหลักสูตรจึงเป็นการจัดเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับผู้เรียน และให้ผู้เรียนรู้จักการแก้ปัญหา

2.2.2 หลักสูตรบูรณาการ เป็นหลักสูตรที่นักพัฒนา ได้นำมาใช้ในหลักสูตรประถมศึกษา ด้วยการมุ่งหวังว่า ประสบการณ์ที่จัดไว้ในหลักสูตร เป็นการทำให้ผู้เรียนได้นำไปใช้ในการดำรงชีวิตการจัดประมวลประสบการณ์ในการเรียนรู้ที่เห็นสมควรให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ และสร้างเสริมประสบการณ์ให้มากยิ่งขึ้น

2.3 หลักสูตรที่ยึดเอากระบวนการทางทักษะเป็นหลัก

หลักสูตรประเภทนี้จะมุ่งเน้นในการพัฒนาทักษะของกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ของผู้เรียนอย่างมีระบบ เช่น การจัดหลักสูตรทักษะทางคณิตศาสตร์ และหลักสูตรทักษะทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งยึดการฝึกทักษะให้กับผู้เรียน ด้วยการให้ผู้เรียนได้คิดค้นคว้าความรู้ และฝึกปฏิบัติจนเกิดเป็นทักษะ การกำหนดหลักการและความรู้ให้กับผู้เรียนจะเป็นเพียงการเสนอแนวทางเท่านั้น ส่วนผลการปฏิบัติและการฝึกฝนจะทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ และค้นพบสิ่งใหม่ๆ เอง ดังนั้นหลักสูตรกระบวนการทางทักษะจึงเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียนที่มีทักษะในการเรียน และสามารถควบคุมตนเองได้

3. องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 61) ได้กล่าวถึง หลักสูตรการฝึกอบรม มีองค์ประกอบพื้นฐาน 4 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ หมายถึง ความตั้งใจหรือความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นในตัวผู้ที่จะผ่านหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีหลายระดับ เช่น ระดับหลักสูตรระดับกลุ่มเนื้อหาวิชา และระดับรายเนื้อหาวิชาแต่ละระดับอาจเรียกชื่อต่างกัน แต่มีความหมายอย่างเดียวกัน เช่น จุดหมาย จุดมุ่งหมาย วัตถุประสงค์ จุดประสงค์ เป็นต้น
2. เนื้อหา หมายถึง สารที่จัดเป็นความรู้และประสบการณ์ของการเรียนรู้ ที่จัดให้แก่ผู้เข้าฝึกอบรม ประกอบด้วยข้อมูลหรือข้อเท็จ ความคิดรวบยอด หลักการทฤษฎีของวิชานั้นๆ

3. วิธีการฝึกอบรม หมายถึง รูปแบบหรือกระบวนการจัดกิจกรรม ที่จัดให้ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

4. การประเมินผล หมายถึง การตรวจสอบดูว่า ผู้เข้าฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรหรือไม่เพียงใด หลังจากผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรแล้ว

สุพล เพชรนันท์ (2542 : 116) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของหลักสูตรการฝึกอบรม มี 4 ประการ ดังนี้

1. จุดประสงค์ คือ การกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นกับผู้เข้าฝึกอบรมว่า หลังจากผ่านการฝึกอบรมในหัวข้อนั้นแล้วผู้รับการฝึกอบรมจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างไร

2. ขอบข่ายของวิชา คือ การกำหนดขอบข่ายเนื้อหา หรือหัวข้อเรื่องย่อยในหัวข้อเนื้อหานั้นโดยจัดหัวข้อเรื่องย่อยให้สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน

3. วิธีการฝึกอบรม คือ การกำหนดวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อเนื้อหา เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์

4. การประเมินผล คือ การกำหนดวิธีการวัดผล และสิ่งที่วัดผลให้ตรง และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 141) กล่าวว่า องค์ประกอบของหลักสูตรฝึกอบรม มีดังนี้

1. ความมุ่งหมาย คือ การกำหนดพฤติกรรมที่เราต้องการเปลี่ยนแปลงผู้เข้าฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ที่ต้องการบรรลุถึง

2. เนื้อหาวิชา จัดเนื้อหา กิจกรรม เทคนิควิธีการฝึกอบรม ที่จะช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเกิดพัฒนาการจนบรรลุวัตถุประสงค์

3. การดำเนินการการนำหลักสูตรไปดำเนินการ หรือบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

4. การประเมินผล เป็นการนำผลมาปรับปรุงแก้ไขในทุกๆ ด้าน

พนิจดา วีระชาติ (2543 : 55) กล่าวว่า องค์ประกอบของหลักสูตร มีดังนี้

1. หมวดหัวข้อวิชา และหัวข้อวิชา

2. วัตถุประสงค์ของแต่ละวิชา

3. ขอบเขต เนื้อหาวิชา

4. เทคนิคการฝึกอบรม

5. กำหนดระยะเวลาของแต่ละวิชา

6. กำหนดวิทยากรแต่ละวิชา

7. ตารางการฝึกอบรม

องค์ประกอบของหลักสูตรการฝึกอบรมตามที่กล่าวมาข้างต้นนี้ พอสรุปได้ว่า หลักสูตรการฝึกอบรมประกอบด้วย วัตถุประสงค์ เนื้อหาวิชา วิธีการฝึกอบรม การประเมินผล

4. ขั้นตอนการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 61) ได้กล่าวว่า การกำหนดหลักสูตรฝึกอบรม แบ่งขั้นตอนปฏิบัติได้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดชื่อหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดเนื้อหา

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดวิธีการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดวิธีประเมินผล

ขั้นตอนที่ 6 กำหนดระยะเวลา

5. การพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตรเป็นสิ่งที่นักการศึกษา ครูอาจารย์จะต้องดำเนินการอยู่เสมอจนเป็นกิจนิสัย จะกระทำทุกครั้งเมื่อสังคมมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งเปลี่ยนไป โดยเฉพาะสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะทำให้ผู้เรียนได้เพิ่มพูนประสบการณ์ขึ้นมาใหม่ และพร้อมที่จะนำประสบการณ์ และความรู้ที่เกิดขึ้นมานั้นไปพัฒนาตน และสังคมให้เจริญงอกงามยิ่งขึ้น

5.1 หลักการพัฒนาหลักสูตรจะประกอบด้วย

1. หลักการพัฒนาหลักสูตร จะต้องมีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน มีระเบียบแบบแผน และดำเนินงานตามลำดับตามขั้นตอนจนถึงขั้นสุดท้ายอย่างรอบคอบ

2. หลักการพัฒนาหลักสูตรจะต้องเป็นส่วนที่สร้างความรู้และประสบการณ์ให้กับผู้เรียนที่ดีขึ้นกว่าหลักสูตรเดิม

3. หลักการพัฒนาหลักสูตร จะต้องคำนึงถึงการอบรมครูประจำการให้เกิดความเข้าใจหลักสูตรที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ โดยทันทีเมื่อหลักสูตรใหม่ได้พัฒนาขึ้นมา และจะนำไปใช้

4. หลักการพัฒนาหลักสูตร จะต้องคำนึงถึงตัวผู้เรียนที่จะได้รับผลจากหลักสูตรที่สร้างขึ้นใหม่ ทั้งนี้เป็นการได้ผลทั้งในด้านจิตใจ และด้านทัศนคติ

5. หลักการพัฒนาหลักสูตร จะต้องได้รับความร่วมมือ และมีการประสานงานเป็นอย่างดีจากผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารข้อมูลต่างๆ ที่จะนำมาดำเนินการอย่างพร้อมเพรียง

6. หลักการพัฒนาหลักสูตร จะต้องมีส่วนชำนานในการพัฒนาหลักสูตรเป็นผู้นำ และมีความสามารถเป็นอย่างดี รู้จักเนื้อหาสาระนั้นอย่างลึกซึ้งดีพอที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรนั้น

5.2 ขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตร

ขั้นตอนของการพัฒนาหลักสูตรถือว่ามีความสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาหลักสูตร ส่วนใหญ่ผู้พัฒนาหลักสูตรทั้งหลายไม่ได้ให้ความเอาใจใส่ในเรื่องนี้มากนัก ผลที่ปรากฏก็คือ

ความยุ่งยากในการพัฒนาหลักสูตรให้สมบูรณ์ และความยุ่งยากนี้ก็ต่อเมื่อมาถึงการใช้หลักสูตรในภายหลังด้วย ลำดับขั้นตอนในการพัฒนาหลักสูตรมีดังนี้

- ขั้นที่ 1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของสังคม และชุมชนที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม
- ขั้นที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลที่มีความจำเป็นของสังคม ชุมชน และผู้เรียน
- ขั้นที่ 3 สำรวจความต้องการและความจำเป็นของสังคม ชุมชน และผู้เรียน
- ขั้นที่ 4 กำหนดวัตถุประสงค์ของการให้การศึกษาให้ตรงกับความต้องการ
- ขั้นที่ 5 เลือกเนื้อหาวิชาที่ต้องการนำมาให้ผู้เรียนได้ศึกษาที่ตรงกับวัตถุประสงค์
- ขั้นที่ 6 เลือกบุคลากรที่มีความชำนาญในเนื้อหาวิชานั้นๆ ให้มาร่วมจัดทำ

หลักสูตร

- ขั้นที่ 7 จัดเรียงลำดับเนื้อหาความรู้ที่ได้มาจากขั้นที่ 6
- ขั้นที่ 8 สร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้ตรงกับเนื้อหาวิชาเพื่อการจัดการเรียน

การสอน

- ขั้นที่ 9 กำหนดการประเมินผลให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาของผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาถึงผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องในด้านความพึงพอใจการฝึกอบรมของพนักงาน ซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

พิศกดิ์ กุสุโมทย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมต่อคุณภาพของศูนย์ฝึกอบรมการปีโตเลียมแห่งประเทศไทย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการมากในเรื่องการแต่งกาย สะอาด ดูเหมาะสม มารยาทในการต้อนรับ และบุคลิกภาพ
2. มีความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ ในด้านความสะอาด ความสวยงามสดชื่น ห้องฝึกอบรม มีความพึงพอใจในความสะอาดของห้องน้ำมากที่สุด รองลงมา คือ ระบบเสียง ระบบภาพ ส่วนห้องอาหาร ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจในภาชนะจัดเลี้ยงมากที่สุด รองลงมา คือ แสงสว่าง ทิศนัยภาพจากมุมมองภายในห้องอาหาร และรสชาติของอาหารตามลำดับ
3. ในด้านห้องพักผู้เข้าฝึกอบรมพึงพอใจมากที่สุดทุกรายการ
4. ห้องออกกำลังกายมีความพึงพอใจความสะอาดมาก รองลงมา คือ แสงสว่าง ส่วนความหลากหลายของอุปกรณ์ออกกำลังกายมีความพึงพอใจปานกลาง ด้านอาคารก็พามีความพึงพอใจในขนาดของอาคาร แสงสว่าง และอุณหภูมิมาก ส่วนคุณภาพของอุปกรณ์ก็พามีความพึงพอใจ ปานกลาง ร้านค้าสโมสรมีความพึงพอใจปานกลาง ส่วนการรักษาความปลอดภัย และบริเวณที่จอดรถมีความพึงพอใจมาก

นชพรรณ จันทอง (2544 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คือ

1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ ในประเทศไทยมีความพึงพอใจต่อกระบวนการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับ ด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการประเมินผล ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอนตามความแตกต่างระหว่าง เพศ ระดับคะแนนเฉลี่ย ระดับการศึกษา และสถาบันศึกษา ในทุกด้าน พบว่า นักศึกษาเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันเฉพาะด้านกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันเฉพาะ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านบทบาทของเพื่อนนักศึกษา นักศึกษาที่ศึกษาต่างสถาบัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในด้านเนื้อหาวิชา ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการประเมินผล และด้านอาจารย์ผู้สอน

จากผลงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า มีการศึกษาความพึงพอใจผู้เข้าฝึกอบรมต่อคุณภาพของศูนย์ฝึกอบรมการปีโตเลียมแห่งประเทศไทย ในด้านพนักงานที่ให้บริการ อาคารสถานที่ ห้องพัก ห้องออกกำลังกาย ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย ในด้านเนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนการสอน ปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน การประเมินผล อาจารย์ผู้สอน และบทบาทของเพื่อนนักศึกษา และมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในด้านความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน การปฏิบัติงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ของการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงาน

ทวี ธนเมธี (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการฝึกอบรมของ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้ คือ ความพึงพอใจพนักงานต่อการฝึกอบรมของบริษัทในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และค่อนข้างมีความพึงพอใจกับการฝึกอบรม ในประเด็นต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมจากหัวหน้างาน และจากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทที่มีต่อการฝึกอบรม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นที่ตรงกันในประเด็นที่ว่า การฝึกอบรมทำให้พัฒนาความสามารถและความคิดของตนเองมากขึ้น ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรมของ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยมี

ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในเรื่องของการฝึกอบรม ทำให้ได้พัฒนาความสามารถและความคิดของตนเอง แต่เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายและเพศหญิงจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความเห็นว่า การฝึกอบรมทำให้ได้มีการพัฒนาความสามารถและความคิดของตนเองมากขึ้น ในขณะที่เพศชายมีความเห็นว่า การฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นและช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานรวมถึงสร้างทัศนคติที่ดีต่อบริษัท ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบัน (ผู้จัดการและสูงขึ้นไป) เล็งเห็นว่า หากพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานรวมถึงสร้างทัศนคติที่ดีต่อบริษัทแล้วจะทำให้ปริมาณงานและคุณภาพของงานมีประสิทธิภาพมาก

สรุปผลได้ว่า พนักงานของ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งตัวพนักงานเชื่อว่าการฝึกอบรมทำให้ได้พัฒนาความสามารถและความคิดของตนเองมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่าพนักงานของ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด เห็นความสำคัญต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่จะช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงานดีกว่าเดิม อันจะส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

นันทจิต สุนทรวิภาค (2545 : 98-100) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานภายในองค์กรที่มีคุณสมบัติในระดับปริญญาตรีขึ้นไป และมีอายุมากกว่า 1 ปี มีความสนใจ และมีความต้องการฝึกอบรมในหลักสูตรการบริหารเครดิตเป็นอันดับแรก และรองลงมาเป็นหลักสูตรภาษาต่างประเทศ หลักสูตรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านอื่น หลักสูตรเชิงปฏิบัติการ หลักสูตรการบริหารและการจัดการ และหลักสูตรการตลาด และการให้บริการ โดยช่องทางความต้องการที่เหมาะสมในการจัดฝึกอบรมหลักสูตร พบว่า พนักงานมีความต้องการให้ธนาคารจัดฝึกอบรมที่ศูนย์ฝึกมากที่สุด และน้อยที่สุด เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง และเมื่อเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมโดยนำข้อมูลส่วนบุคคลเปรียบเทียบ พบว่า อายุงาน และตำแหน่งที่แตกต่างของพนักงานในองค์กรมีความต้องการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน

ลดาวลัย พรมวงษ์ (2541 : 80-82) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการอบรมของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน บริษัท รีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างาน ได้แสดงความคิดเห็นต่อการฝึกอบรม ส่วนใหญ่การฝึกอบรมช่วยให้การปฏิบัติงานดีขึ้น และช่วยให้มีความรู้เรื่องการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า มีความต้องการหลักสูตรที่ผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างานต้องการฝึกอบรมมากที่สุด 5 หลักสูตร ได้แก่ โปรแกรมการพัฒนาการบริหารงาน เทคนิคการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ทักษะ การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับหัวหน้างานภาษาอังกฤษพิเศษสำหรับพนักงานและศิลปะการดูแลควบคุมความงาม นอกจากนี้ผู้จัดการ วิศวกร และหัวหน้างานมีความต้องการให้จัดฝึกอบรมเพิ่มเติมจากหลักสูตรที่มีอยู่แล้วในด้านการบริหารทั่วไป ได้แก่

เทคนิคการบริหารงาน และองค์การ จิตวิทยา การบริหาร และระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ด้านการบริหารงานบุคคล ได้แก่ การบริหารงาน บุคคล การพัฒนาบุคลากร กฎหมายแรงงาน เบื้องต้น และแรงงานสัมพันธ์ และด้านอื่นๆ ได้แก่ เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล คนกับเทคโนโลยี ศิลปะการพูด การพัฒนาบุคลิกภาพผู้นำ การใช้จ่ายอย่างฉลาด การฝึกสมาธิ การเพิ่มผลผลิต และระบบข้อเสนอแนะ

จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน แสดงให้เห็นว่า ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานมีความต้องการอย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสมของตำแหน่ง และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งพนักงานยังมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมนั้นช่วยให้ปฏิบัติได้ดีขึ้น และมีความรู้ดีขึ้นในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้จะเห็นว่าพนักงานในแต่ละธุรกิจก็มีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นจากการที่ธุรกิจค้าปลีกได้เข้ามามีบทบาทต่อวงจรเศรษฐกิจไทยมากในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีการแข่งขันที่รุนแรงจากภายในประเทศ และต่างประเทศ จึงเป็นสาเหตุทำให้ผู้ศึกษาสนใจการฝึกอบรมทรัพยากรบุคคลที่เป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ และศักยภาพ โดยการดำเนินการศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์หลักขององค์กร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจด้านค้าปลีกในการพัฒนาและปรับปรุงการอบรมให้มีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในภาวะการแข่งขันธุรกิจค้าปลีกที่รุนแรงในปัจจุบัน และอนาคต

ญาณี อมฤตฤติ (2546 : 83-86) ได้ผลการวิจัยการศึกษาความต้องการฝึกอบรมกรณีศึกษาพนักงานบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล (สาขาชิดลม) จำนวน 250 คน ทั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมมากที่สุดอยู่ในประเด็นการฝึกอบรมทำให้อัตราการลาออกน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ลดาวัลย์ พรมวงษ์ (2541) และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรมของทองฟู ชินะโชติ (2531) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมมีเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด ทั้งนี้หากพิจารณาในรายละเอียดระหว่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรม แยกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมเหมือนกัน โดยอยู่ในประเด็นที่ว่า การฝึกอบรมช่วยให้มีความรู้ในการทำงาน

ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์งานที่แตกต่างกันออกไป ก็จะมีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมต่างกัน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ที่น้อย อาทิ พนักงานที่มีประสบการณ์ 1 ปี - 5 ปี และ 6 ปี - 10 ปี ยังคงให้ความคิดเห็นในลักษณะเดียวกัน คือ มุ่งประโยชน์ในการทำงานให้มีคุณภาพดี ดังนั้นความคิดเห็นจะอยู่ในประเด็นการอบรมช่วยให้ปฏิบัติได้ดีขึ้น ช่วยให้มีความรู้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น และทำให้ระบบการปฏิบัติงานดีขึ้น ทั้งนี้จะเห็นว่าความคิดเห็นจะมุ่งในเรื่องคุณภาพของงานที่ทำในขณะนั้นให้ได้ผลดี

สำหรับตำแหน่งงานของพนักงานที่ต่างกันก็จะมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมต่างกัน จากการวิจัย พบว่า ผู้จัดการแผนก (Department Manager) และ บุคลากร (Staff) มีความ

คิดเห็นว่าการฝึกอบรมช่วยให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และการฝึกอบรมช่วยให้มีความรู้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น ในขณะที่ตำแหน่งผู้จัดการจะมีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอื่นเพิ่มเติม คือ การฝึกอบรมทำให้ระบบของการปฏิบัติงานดีขึ้น และช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด ทั้งนี้จะพบว่า การที่ผู้จัดการมีความคิดเห็นเช่นนี้ เนื่องจากว่าผู้จัดการมีลักษณะงานที่ต้องประสานงานระหว่างบุคลากร และผู้จัดการแผนก ดังนั้นการทำงานจำเป็นจะต้องมีแนวทางแก้ปัญหา อีกทั้งงานของผู้จัดการยังจะต้องทำหน้าที่คอยแก้ปัญหาให้กับบุคลากร ทำให้การฝึกอบรมจึงกลายเป็นองค์ประกอบที่จะเป็นการช่วยให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้นและการฝึกอบรมช่วยให้มีความรู้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้พบว่า พนักงานมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การทำงานขององค์กรได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และแผนงานที่ได้กำหนดเอาไว้

สำหรับจำนวนครั้งที่ผ่านการอบรมที่ต่างกันของพนักงานมีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรม โดยพบว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมหลายครั้งยังมีทัศนคติที่ดีต่อการฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติ โดยพนักงานที่ผ่านการอบรมมากจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ดังนั้นหากบริษัทที่มีการจัดให้มีการฝึกอบรมในงานจะส่งผลให้พนักงานมีขวัญ กำลังใจในงาน และรักที่จะอยู่กับองค์กร ทำให้ลดปัญหาการขาดงาน และลดค่าใช้จ่ายในการหาคนทำงานภายในองค์กรใหม่

ส่วนในประเด็นการจัดสถานที่ในการฝึกอบรมของบริษัท พบว่า ประชากรมีความต้องการให้บริษัทมีการจัดสถานที่ในการฝึกอบรมเท่าเทียมกันทั้งในและนอกสถานที่ ทั้งนี้พบว่า ตามหลักทฤษฎีการฝึกอบรม สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การจัดฝึกอบรมประชากรต้องการให้มีการสาธิตมากที่สุด รองลงมาเป็นการบรรยาย ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะงานที่ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้น จึงมีปัญหาในเรื่องการพูดภาษาอังกฤษ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การใช้เครื่องสำหรับเก็บเงิน ดังนั้น การฝึกอบรมที่มีลักษณะการสาธิตจะสามารถถ่ายทอดการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งพนักงานไม่เกิดการเบื่อหน่ายในการฟังการฝึกอบรมในระยะเวลาอันยาวนาน และวิทยากรที่จะทำการเชิญมาทำการฝึกอบรมจากการสำรวจพบว่า ต้องการวิทยากรที่มาจากภายนอก ซึ่งจากข้อเสนอแนะบางส่วน พบว่า พนักงานต้องการทราบรูปแบบการฝึกอบรมที่มีความทันสมัยจากวิทยากรที่มีคุณวุฒิจะได้นำความรู้มาประยุกต์ แต่ทั้งนี้พบว่า การเชิญวิทยากรจากภายนอกมาทำการฝึกอบรมพนักงานก็มีความต้องการเช่นกัน โดยต้องการให้วิทยากรที่มาจากภายนอกมาถ่ายทอดประสบการณ์ทำงานให้กับพนักงานที่มีอายุน้อยเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เนื่องจากวิทยากรภายในจะรู้รายละเอียดของงานมากกว่า

บทที่ 3

วิธีการดำเนินงานสารนิพนธ์

สารนิพนธ์เรื่องการศึกษาความพึงพอใจการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อขบวนการฝึกอบรมที่จัดขึ้นมาโดยบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ผู้ศึกษาได้แสดงถึงวิธีการดำเนินการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

กลุ่มประชากร

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากร คือ ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน ของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด โดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2552 ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งจำนวนครั้งในการเก็บข้อมูลออกทั้งหมด 5 ครั้ง โดยทำการแจกแบบสอบถามทุกคน ครั้งละ 20 คน ได้จำนวนรวมทั้งหมด 100 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่
 - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4 อาชีพ
 - 1.1.5 ตำแหน่งงาน
 - 1.1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 1.1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.2 ความสนใจด้านการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 1.2.1 วิธีการรับทราบข่าวสารการฝึกอบรม
 - 1.2.2 วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม
 - 1.2.3 เวลาที่ใช้ในการเข้ารับการฝึกอบรม
 - 1.2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม
 - 1.2.5 ความคิดเห็นต่อการสมัครเข้าฝึกอบรมในอนาคตต่อไป

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2.1 ความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรม

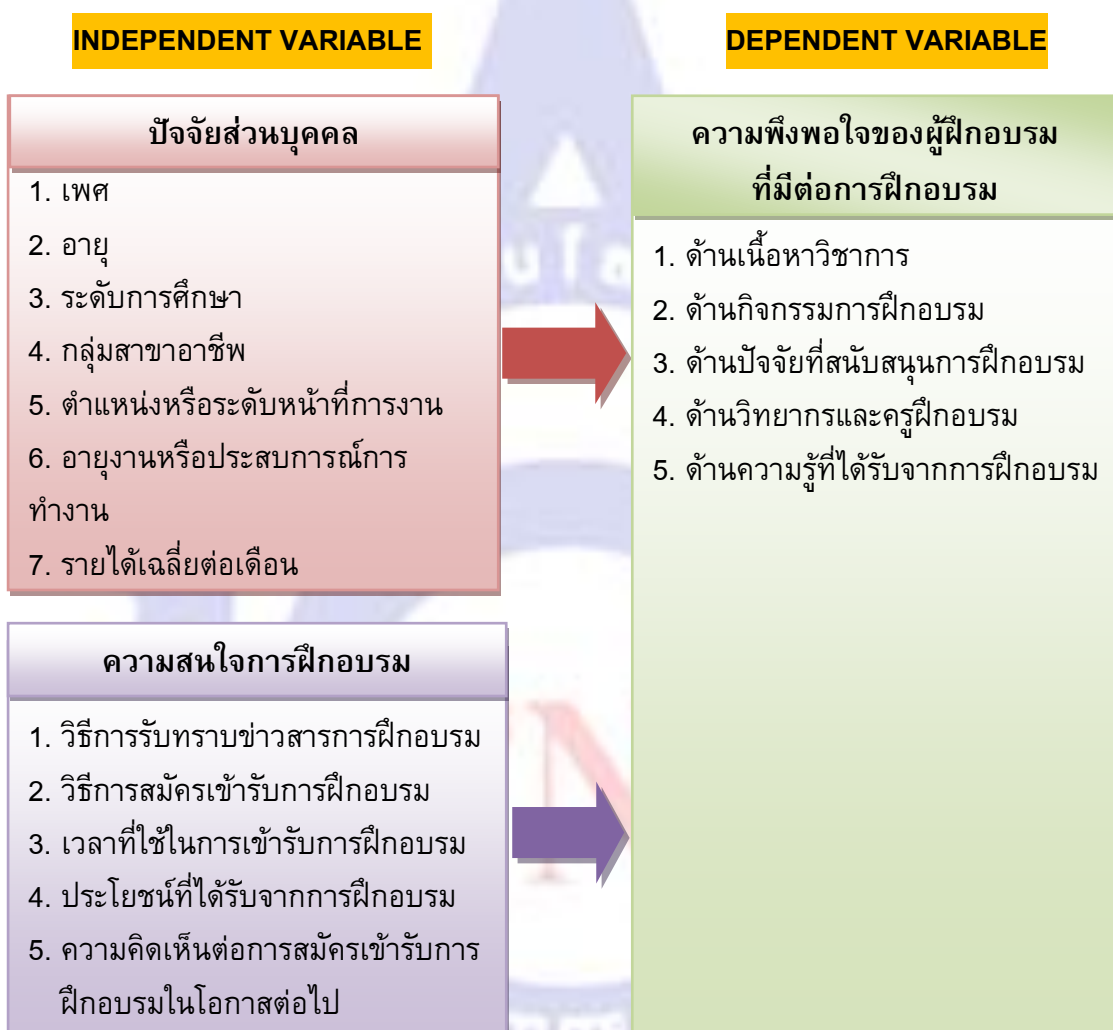
2.1.1 ด้านเนื้อหาวิชาการฝึกอบรม

2.1.2 ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม

2.1.3 ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม

2.1.4 ด้านวิทยากร และครูฝึกอบรม

2.1.5 ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม



รูปที่ 4 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List) ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List) ที่เกี่ยวกับความสนใจด้านการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ได้แก่ การรับทราบข่าวสารการฝึกอบรม วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม เวลาเข้ารับการฝึกอบรม ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และความสนใจที่มีต่อการฝึกอบรมในอนาคตต่อไป

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก ซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม และด้านวิทยากรหรือครูฝึก ซึ่งผู้ศึกษาได้แบ่งเกณฑ์การวัดความพึงพอใจโดยมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) โดยแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรม ปัญหาตลอดจนอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างทำการฝึกอบรม

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานสารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจการฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน ผู้ศึกษาได้ทำการปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามโดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน โดยแบบวัดจะมีลักษณะเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งได้ตามลักษณะแบบสอบถาม คือ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้ในตอน 1 และ

ตอนที่ 2 ส่วนในตอนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของไลเคิร์ต (Likert Rating Scale) และ แบบปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งจะใช้ในตอนที่ 4 ซึ่งเป็นตอนสุดท้ายในแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบหาความสัมพันธ์ของคำถามในแบบสอบถาม รวมทั้งแนะนำ แก้ไข เพื่อให้ได้มาซึ่งแบบสอบถามที่มีมาตรฐาน และบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้

2.4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ซึ่งไม่ใช่ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งผู้ศึกษาได้คำนวณโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.892 (ประกอบ กรรณสูตร. 2528 : 45-46)

2.6 จัดทำเครื่องมือฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แสดงถึงขั้นตอนในการดำเนินการสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาได้ยื่นขออนุญาตผู้บริหารของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด เพื่อขอเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษา และได้ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ที่เกี่ยวข้องที่เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้

2. ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยผู้ศึกษาได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล และได้ทำการแจกแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองหลังจากที่เสร็จสิ้นการฝึกอบรม โดยผลตอบรับตลอดจนความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้เข้าฝึกอบรม

ลำดับครั้งของ การฝึกอบรม (ครั้งที่)	จำนวนผู้เข้ารับ การฝึกอบรม (คน)	แบบสอบถามที่ตอบคืนมา	
		สมบูรณ์ (ฉบับ)	ไม่สมบูรณ์ (ฉบับ)
1	20	18 ฉบับ	2 ฉบับ
2	20	18 ฉบับ	2 ฉบับ
3	20	19 ฉบับ	1 ฉบับ
4	20	20 ฉบับ	-
5	20	19 ฉบับ	1 ฉบับ
รวม	100	94 ฉบับ	6 ฉบับ

3. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการกรอกแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้คัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีข้อความที่สมบูรณ์ และถูกต้อง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 94 ฉบับ

4. ประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์

สมมติฐานการศึกษา

เพื่อให้การศึกษานี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ ผู้ศึกษาจึงได้ทำการตั้งข้อสมมติฐานในการศึกษานี้ไว้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน
2. ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความสนใจการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษา เรื่องการศึกษาความพึงพอใจการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยซอฟต์แวร์การวิเคราะห์แบบสำเร็จรูปทางด้านสถิติ Statistical Package for the Social Sciences for Windows : SPSS (กัลยา วาณิชยปัญญา : 2551) ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านสถิติเชิงพรรณนา อันประกอบไปด้วย

1. ค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage : %) เพื่ออธิบายความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใน ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลในด้านปัจจัยพื้นฐาน และ ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านความสนใจการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน

2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean : $\bar{X}$) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใน ตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลในด้านความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : Std.) เพื่อใช้อธิบายค่าความแปรปรวนของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามใน ตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลในด้านความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (นภาพร สิงห์หัด. 2548 : 161 ; อ้างอิงจาก Best. 1977 : 135) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

4. การทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis Test) โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามข้อมูลด้านต่างๆ ที่มีความสำคัญ ซึ่งอยู่ในแบบสอบถาม ตอนที่ 4 และ ตอนที่ 5 โดยใช้แบบทดสอบแบบมี (T-Test) สำหรับการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของข้อมูล 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-Test) หรือ One-Way ANOVA สำหรับการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของข้อมูลที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร ซึ่งเป็นผู้เข้าฝึกอบรมจำนวนทั้งหมด 100 คน ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และได้ทำการคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ ซึ่งมีทั้งหมด 94 ฉบับ และได้จัดนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตาราง โดยสามารถแบ่งออกได้ทั้งหมด 5 ส่วน คือ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรม โดยคิดจากค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสนใจการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม โดยคิดจากค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยคิดจากค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม เทียบกับความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรม โดยคิดจากค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสถิติ T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-Test) หรือ One-Way ANOVA
5. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม เทียบกับความแตกต่างด้านความสนใจการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม โดยคิดจากค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-Test) หรือ One-Way ANOVA

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (Mean)
Std.	แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
T	แทนค่าสถิติทดสอบ T-test (ทดสอบค่า X: 2 กลุ่ม)
F	แทนค่าสถิติทดสอบ F-test (ทดสอบค่า X: มากกว่า 2 กลุ่ม)
Sig.	แทนค่าความน่าจะเป็นที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน (Significance)
Hypo.	แทนข้อสมมุติฐาน (Hypothesis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรมสามารถจำแนกออกได้ทั้งหมด 7 ปัจจัย อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์สามารถแสดงให้เห็นได้ตามตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
➤ เพศ		
(1) ชาย	94	100
(2) หญิง	0	0
รวม	94	100
➤ อายุ(ปี)		
(1) น้อยกว่า 20 ปี	-	-
(2) ระหว่าง 20-25 ปี	30	31.91
(3) ระหว่าง 26-30 ปี	40	42.55
(4) ระหว่าง 31-35 ปี	14	14.89
(5) ระหว่าง 36-40 ปี	8	8.51
(6) มากกว่า 40 ปี	2	2.13
รวม	94	100
➤ ระดับการศึกษา		
(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	37.23
(2) ปริญญาตรี	59	62.77
(3) สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	94	100

ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
➤ อาชีพ		
(1) รับราชการ	-	-
(2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	6.38
(3) พนักงานบริษัทเอกชน	64	68.09
(4) ธุรกิจส่วนตัว	14	14.89
(5) นักเรียน / นักศึกษา	-	-
(6) อื่นๆ	10	10.64
รวม	94	100
➤ ตำแหน่งงาน		
(1) ช่างเทคนิค	23	24.47
(2) วิศวกร	58	61.70
(3) ระดับหัวหน้างานขึ้นไป	4	4.26
(4) อื่นๆ	9	9.57
รวม	94	100
➤ ประสบการณ์ในการทำงาน		
(1) ต่ำกว่า 5 ปี	30	31.91
(2) ระหว่าง 5-10 ปี	60	63.83
(3) สูงกว่า 10 ปี	4	4.26
(4) ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน	-	-
รวม	94	100
➤ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
(1) ต่ำกว่า 10,001 บาท	-	-
(2) 10,001 - 20,000 บาท	43	45.74
(3) 20,001 - 30,000 บาท	38	40.43
(4) 30,001 - 40,000 บาท	9	9.57
(5) 40,001 - 50,000 บาท	4	4.26
(6) มากกว่า 50,000 บาท	-	-
รวม	94	100

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของปัจจัยส่วนบุคคลในด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 94 คน เป็นเพศชายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100
2. อายุ พบว่า ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-31 ปี คิดเป็นอัตราร้อยละ 42.55 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.91
3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นอัตราร้อยละ 62.77 และรองลงมา คือ ในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.2
4. อาชีพ พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นอัตราร้อยละ 68.09 รองลงมาเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.89
5. ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นวิศวกร คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมาเป็นช่างเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 24.47
6. ประสบการณ์การทำงาน พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.83 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.91
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.74 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.0

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ผู้เข้าฝึกอบรมจำนวนทั้งหมด 94 คน เป็นเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี และจบการศึกษาขั้นต่ำในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นวิศวกรในบริษัทเอกชน มีประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 5-10 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสนใจการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความสนใจด้านการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ด้าน คือ แหล่งที่รับมาของข่าวสารด้านการฝึกอบรม วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม เวลาที่ใช้ในการเข้ารับการฝึกอบรม ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับหลังการฝึกอบรม และการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป ซึ่งผลจากการวิเคราะห์สามารถแสดงให้เห็นได้ตามตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าความถี่ ค่าร้อยละ จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยความสนใจการฝึกอบรม

ข้อมูลความสนใจด้านการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
➤ แหล่งที่มาของข่าวสารด้านการฝึกอบรม		
(1) เอกสาร / แผ่นพับ	16	17.02
(2) พนักงานของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด แนะนำ	60	63.83
(3) เว็บไซต์ของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด	9	9.57
(4) อื่นๆ	9	9.57
รวม	94	100
➤ วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม		
(1) สมัครด้วยตนเอง	30	31.91
(2) หน่วยงานสมัครให้	64	68.09
(3) อื่นๆ	-	-
รวม	94	100
➤ เวลาที่ใช้ในการเข้ารับการฝึกอบรม		
(1) เข้าฝึกอบรมครบตามชั่วโมงการฝึกอบรม 100%	90	95.74
(2) เข้าฝึกอบรมไม่ครบตามชั่วโมงแต่ไม่ต่ำกว่า 80%	4	4.26
(3) เข้าฝึกอบรมไม่ครบตามชั่วโมงและน้อยกว่า 80%	-	-
รวม	94	100
➤ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม		
(1) มีความมั่นใจในการแสวงหาความรู้เพิ่มมากขึ้น	24	25.53
(2) ได้รับคำตอบแทนสูงขึ้น	11	11.70
(3) เป็นการปรับปรุงความก้าวหน้าของอาชีพ	56	59.57
(4) มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น	3	3.19
รวม	94	100
➤ การสมัครเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป		
(1) สมัครเข้าฝึกอบรม	74	78.72
(2) ไม่สมัครเข้าฝึกอบรม	-	-
(3) ยังไม่แน่ใจ	20	21.28
รวม	94	100

จากตารางที่ 4 แสดงถึง ผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ โดยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลของปัจจัยในด้านความสนใจการฝึกอบรม ต่างๆ ดังนี้

1. แหล่งที่มาของข่าวสารการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 94 คน ส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูล รวมถึงข่าวสารด้านการฝึกอบรมจากการแนะนำโดยพนักงานของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด คิดเป็นร้อยละ 63.83 รองลงมา คือ การรับทราบข้อมูล ข่าวสารด้านการฝึกอบรม จากเอกสาร/แผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 17.02

2. วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่ใช้วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมโดยให้หน่วยงานต้นสังกัดทำการสมัครให้ คิดเป็นร้อยละ 68.09 รองลงมา คือ ใช้วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 31.91

3. เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่เข้าฝึกอบรมครบตามชั่วโมงการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 95.74 รองลงมา คือ ผู้เข้าฝึกอบรมไม่ครบตามชั่วโมงการฝึกอบรมแต่ใช้เวลาในการเข้าฝึกอบรมไม่ต่ำกว่า 80% คิดเป็นร้อยละ 4.26

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจะได้รับประโยชน์ภายหลังการฝึกอบรม คือ เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงความก้าวหน้าของอาชีพตนเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.57 รองลงมา คือ เป็นประโยชน์ในด้านการมีความมั่นใจในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 25.53

5. การสมัครเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความต้องการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.72 และรองลงมา คือ ยังไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 21.28

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ผู้เข้าฝึกอบรมจำนวนทั้งหมด 94 คน ส่วนใหญ่ได้รับรู้ข่าวสารการฝึกอบรมจากการบอกกล่าวโดยพนักงานของบริษัท และใช้วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมโดยให้หน่วยงานต้นสังกัดทำการสมัครให้ สำหรับเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ผู้เข้าฝึกอบรมโดยส่วนใหญ่ใช้เวลาในการฝึกอบรมครบตามชั่วโมงที่กำหนด 100% ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าการฝึกอบรมจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองในด้านการปรับปรุงความก้าวหน้าของอาชีพ และมีความคาดหวังว่าจะมีโอกาสได้สมัครเข้ารับการฝึกอบรมในอนาคตต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาการ ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ซึ่งผลจากการวิเคราะห์สามารถแสดงให้เห็นดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม	$\bar{X}$	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเนื้อหาวิชา	4.25	.536	มาก
2. ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม	4.23	.576	มาก
3. ด้านวิทยากรหรือครูฝึก	4.18	.591	มาก
4. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม	4.06	.623	มาก
5. ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	3.57	.583	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	.582	มาก

จากตารางที่ 5 แสดงถึง ผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านได้ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาวิชาการ พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความมีประโยชน์ของเนื้อหาวิชา โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือ ประเด็นของการได้รับเนื้อหาจากประสบการณ์ของวิทยากรหรือครูฝึก โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านเนื้อหาวิชานี้จะอยู่ในประเด็นของความยากของเนื้อหาวิชา ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าการจัดเตรียมเนื้อหาสำหรับการทำกาใช้สอนในหลักสูตรนั้นอาจมีความยากและซับซ้อนมากเกินไป ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมไม่สามารถทำความเข้าใจได้โดยง่ายจึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมในประเด็นนี้มีค่าต่ำสุด (ภาคผนวก ข. : ตารางที่ 8)

อย่างไรก็ดี ถ้าวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านเนื้อหาวิชา พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในประเด็นอื่นๆ ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมเท่ากับ 4.06 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก

2. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของการสอนแบบให้ลงมือปฏิบัติจริงเพื่อสามารถนำไปใช้งานได้ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือ ประเด็นของการใช้เวลาสอนอย่างเต็มที่ของวิทยากร โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านกิจกรรมการฝึกอบรมนี้จะอยู่ในประเด็นของการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ซักถาม ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า ตัววิทยากรเองจำกัดเวลาในการสอนหรือการบรรยายในแต่ละหัวข้อเพื่อต้องการให้สอนทันตามเนื้อหาที่ได้เตรียมไว้ ดังนั้นตัววิทยากรเองจึงไม่ค่อยเปิด

โอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ซักถามปัญหาในระหว่างทำการสอนหรือการบรรยาย ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมไม่สามารถซักถามปัญหา หรือข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้อย่างทั่วถึง จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมในประเด็นนี้มีค่าต่ำสุด (ภาคผนวก ข. : ตารางที่ 9)

อย่างไรก็ดี ถ้าวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านการจัดการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในประเด็นอื่นๆ ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมเท่ากับ 4.06 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมากนั่นเอง

3. ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความเหมาะสมของขนาดห้องฝึกอบรมกับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม และในประเด็นของความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และชุดทดลองที่ใช้ในการฝึกอบรม โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 ซึ่งมีค่าเท่ากับทั้งสองประเด็น รองลงมา คือ ประเด็นของความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องฝึกอบรม และในประเด็นของความเหมาะสมของอาหารกลางวัน โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ซึ่งมีค่าเท่ากับทั้งสองประเด็น ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการจัดการฝึกอบรมจะอยู่ในประเด็นของความชัดเจนของเนื้อหาและรูปภาพของเอกสารที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าเอกสารหรือคู่มือที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมนั้นขาดการปรับปรุงให้ทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมไม่สามารถทำความเข้าใจได้อย่างชัดเจน จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมในประเด็นนี้มีค่าต่ำสุด (ภาคผนวก ข. : ตารางที่ 10)

อย่างไรก็ดี ถ้าวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านการปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในประเด็นอื่นๆ ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมเท่ากับ 4.28 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมากนั่นเอง

4. ด้านวิทยากรหรือครูฝึก พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นของความเชื่อมั่นในตนเอง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 รองลงมา คือ ประเด็นของความมีอารมณ์ขันและเป็นกันเอง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านการวิทยากรหรือครูฝึกจะอยู่ในประเด็นของการใช้เทคนิค / วิธีการฝึกอบรมที่น่าสนใจ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าตัววิทยากรเองขาดการพัฒนารูปแบบการสอน หรือการบรรยายในรูปแบบที่น่าสนใจ หรือนำติดตาม ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดความเบื่อหน่าย ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมในประเด็นนี้มีค่าต่ำสุด (ภาคผนวก ข. : ตารางที่ 11)

อย่างไรก็ดี ถ้าวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านการวิทยากรหรือครูฝึก พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในประเด็น

อื่นๆ ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และมีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมเท่ากับ 4.18 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมากนั่นเอง

5. ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากสุดในประเด็นของการสามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับไปประยุกต์ใช้กับงานตัวเอง โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.23 รองลงมา คือ ประเด็นของการได้เรียนรู้บางสิ่งที่มีค่าจากการฝึกอบรม โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนี้จะอยู่ในประเด็นของความเข้าใจในด้านความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 ที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นไปได้ว่าในตอนแรกผู้เข้าฝึกอบรมยังไม่มี ความเข้าใจในเรื่องของเนื้อหาวิชาที่ใช้ทำการฝึกอบรม จึงประเมินระดับคะแนนเฉลี่ยด้านความ เข้าใจในความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมของตัวเองในระดับที่ต่ำ แต่หลังจากผู้เข้าฝึกอบรมได้ ผ่านกิจกรรมการฝึกอบรมแล้วจะพบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านความเข้าใจในความรู้หลังเข้ารับ การฝึกอบรมมีระดับที่เพิ่มขึ้น (ภาคผนวก ข. : ตารางที่ 12)

อย่างไรก็ดี ถ้าวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าฝึกอบรมในด้าน ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อการ ฝึกอบรมในประเด็นอื่นๆ ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และมีระดับคะแนนเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมเท่ากับ 3.57 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมากนั่นเอง

ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเทียบกับความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับการฝึกอบรมกับ ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม สามารถจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลออกได้เป็น 2 ปัจจัย

อันได้แก่ อายุ และกลุ่มของอาชีพ สำหรับความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม สามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ด้าน คือ ในด้านเนื้อหาวิชาการ ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้าน ปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก และในด้านความรู้ที่ได้รับจากการ ฝึกอบรม โดยจะสามารถวิเคราะห์หาความแปรปรวนเพื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูลด้านปัจจัย ส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยมีข้อสมมุติฐานทางสถิติดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

H0 = ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

H1 = ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

ความพึงพอใจ	ความแตกต่างด้านอายุ					ความแตกต่างด้านอาชีพ				
	$\bar{X}$	Std. Dev.	F-Test	Sig.	Hypo.	$\bar{X}$	Std. Dev.	F-Test	Sig.	Hypo.
1. ด้านเนื้อหาวิชาการ	4.25	.531	1.32	.336	Accp	4.25	.539	1.36	.352	Accp
2. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม	4.06	.613	1.03	.481	Accp	4.06	.613	1.15	.446	Accp
3. ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม	4.23	.567	1.19	.386	Accp	4.23	.571	1.14	.428	Accp
4. ด้านวิทยากรหรือครูฝึก	4.18	.584	1.03	.451	Accp	4.18	.585	1.29	.372	Accp
5. ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	3.57	.580	.085	.541	Accp	3.56	.580	.833	.601	Accp

ค่า Sig > 0.05 = Accp

จากตารางที่ 6 แสดงถึงผลการทดสอบด้วยค่าสถิติที่ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ ($\alpha = 0.05$) สามารถวิเคราะห์ถึงผลความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ความแตกต่างด้านอายุ พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ($\bar{X}$) อยู่ระหว่าง 3.57 ถึง 4.25 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ให้ลึกลงไปจะสังเกตเห็นว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ส่วนผู้เข้าฝึกอบรมที่มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี จะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเนื้อหาวิชาการ ส่วนผู้เข้าฝึกอบรมที่มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี จะมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านกิจกรรมการฝึกอบรม (ภาคผนวก ข : ตารางที่ 13)

2. ด้านของความแตกต่างด้านอาชีพของผู้เข้าฝึกอบรมจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ($\bar{X}$) อยู่ระหว่าง 3.56 ถึง 4.25 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ให้ลึกลงไปจะสังเกตเห็นว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเนื้อหาวิชาการ ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ส่วนในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นผู้เข้าฝึกอบรมจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้เข้าฝึกอบรมที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ภาคผนวก ข : ตารางที่ 14)

สำหรับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอายุ และปัจจัยด้านอาชีพ มีระดับต่ำสุด ที่เป็นเช่นนี้มีสาเหตุมาจากการที่ผู้เข้าฝึกอบรมได้มีการประเมินระดับคะแนนด้านความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมของตัวเองในระดับที่ต่ำทำให้คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีค่าที่ต่ำสุด เมื่อเทียบกับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ

ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเทียบกับความแตกต่างด้านความสนใจการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลความสนใจด้านการฝึกอบรมกับระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม สามารถจำแนกความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมออกได้ 3 ด้าน คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และด้านความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป สำหรับความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรมสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาการ ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม โดยจะสามารถวิเคราะห์หาความแปรปรวน เพื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูลด้านความสนใจการฝึกอบรมกับระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยมีข้อสมมุติฐานทางสถิติดังนี้

สมมุติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความสนใจการฝึกอบรมที่ต่างกัน

H0 = ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความสนใจการฝึกอบรมที่ต่างกัน

H1 = ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความสนใจการฝึกอบรมที่ต่างกัน

ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับปัจจัยด้านความสนใจการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม					ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					การสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไป				
	$\bar{X}$	Std. Dev.	F-Test	Sig.	Hypo.	$\bar{X}$	Std. Dev.	F-Test	Sig.	Hypo.	$\bar{X}$	Std. Dev.	F-Test	Sig.	Hypo.
1. ด้านเนื้อหาวิชาการ	4.25	.540	.993	.537	Accp	4.26	.542	.526	.705	Accp	4.25	.543	1.27	.421	Accp
2. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม	4.06	.617	1.03	.540	Accp	4.07	.611	1.62	.538	Accp	4.06	.616	1.22	.363	Accp
3. ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม	4.23	.571	1.20	.532	Accp	4.23	.571	.796	.603	Accp	4.23	.574	1.28	.404	Accp
4. ด้านวิทยากรหรือครูฝึก	4.18	.588	1.44	.967	Accp	4.18	.583	1.08	.530	Accp	4.18	.590	1.34	.378	Accp
5. ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	.357	.581	1.05	.383	Accp	3.57	.579	.878	.486	Accp	3.75	.585	.283	.639	Accp

ค่า Sig > 0.05 = Accp

จากตารางที่ 7 แสดงถึงผลการทดสอบด้วยค่าสถิติที่ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ ($\alpha = 0.05$) สามารถวิเคราะห์ถึงผลความแตกต่างของปัจจัยด้านความสนใจการฝึกอบรมในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ($\bar{X}$) อยู่ระหว่าง 3.57 ถึง 4.25 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ให้ลึกลงไปจะสังเกตเห็นว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่ใช้เวลาในการเข้าฝึกอบรมครบ 100 เปอร์เซ็นต์ จะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเนื้อหาวิชาการ ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ส่วนผู้เข้าฝึกอบรมที่ใช้เวลาในการเข้าฝึกอบรมมากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ แต่ไม่ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ จะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านกิจกรรมการฝึกอบรม และด้านวิทยากรหรือครูฝึก ส่วนในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นผู้เข้าฝึกอบรมจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้เข้าฝึกอบรมที่ใช้เวลาในการเข้าฝึกอบรมมากกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ แต่ไม่ครบ 100 เปอร์เซ็นต์ (ภาคผนวก ข. : ตารางที่ 15)

2. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ($\bar{X}$) อยู่ระหว่าง 3.57 ถึง 4.26 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ให้ลึกลงไปพบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่คิดถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมแล้วทำให้มีความมั่นใจในงานมากขึ้น จะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเนื้อหาวิชาการ และในด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม ส่วนผู้เข้าฝึกอบรมที่คิดถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมแล้วมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นจะมีความพึงพอใจที่สุดในด้านวิทยากรหรือครูฝึก ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม และในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ส่วนในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นผู้เข้าฝึกอบรมจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้เข้าฝึกอบรมที่คิดถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมแล้วมีความก้าวหน้าในอาชีพ (ภาคผนวก ข. : ตารางที่ 16)

3. ด้านการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไป พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจรวม ($\bar{X}$) อยู่ระหว่าง 3.75 ถึง 4.25 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ให้ลึกลงไปพบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีความคิดเห็นว่าการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไป จะมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านเนื้อหาวิชาการ และในด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม ส่วนผู้เข้าฝึกอบรมที่มีความคิดเห็นว่ายังไม่แน่ใจในการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไป จะมีความพึงพอใจที่สุดในด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ส่วนในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้นผู้เข้าฝึกอบรมจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด (ภาคผนวก ข. : ตารางที่ 17)

สำหรับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และปัจจัยด้านการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไป พบว่า มีระดับต่ำสุด ที่เป็นเช่นนี้ มีสาเหตุมาจากการที่ผู้เข้าฝึกอบรมได้มีการประเมินระดับคะแนนด้านความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมของตัวเองในระดับที่ต่ำ ทำให้คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีค่าที่ต่ำสุด เมื่อเทียบกับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานสารนิพนธ์เรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ตลอดจนศึกษาถึงข้อคิดเห็นรวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมรวมทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาวิชาการ ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้กลับไปศึกษา และพัฒนาระบบการจัดการด้านการฝึกอบรมภายในบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ให้ได้มาตรฐาน และตรงต่อความต้องการของผู้ฝึกอบรมให้มากที่สุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

สรุปผลการวิเคราะห์

การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติแบบ T- Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวด้วยค่า F- Test หรือ One-Way ANOVA ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกได้เป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 94 คน เป็นเพศชายทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-31 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.55 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.91 ถัดมาเป็นระดับการศึกษา โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.77 และรองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.23 ถัดมาเป็นกลุ่มอาชีพการงาน โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 68.09 รองลงมาเป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 14.89 ถัดมาเป็นด้านตำแหน่งงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นวิศวกร คิดเป็นร้อยละ 61.70 รองลงมา คือ ตำแหน่งช่างเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 24.47 ส่วนประสบการณ์การทำงานของผู้เข้าฝึกอบรม โดยส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.83 รองลงมาจะมีประสบการณ์การทำงานที่ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.91 สุดท้ายคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยส่วนใหญ่ผู้เข้าฝึกอบรมมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.74 รองลงมา คือ 20,001-30,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38 ของจำนวนผู้เข้าฝึกอบรมทั้งหมด

ตอนที่ 2 ด้านความสนใจการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน ส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร การฝึกอบรมจากการแนะนำโดยพนักงานของบริษัท ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 63.83 รองลงมา คือ การรับทราบข่าวสารจากเอกสาร และแผ่นพับ คิดเป็นร้อยละ 17.02 ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่ให้หน่วยงานต้นสังกัดทำการสมัครให้ คิดเป็นร้อยละ 68.09 รองลงมา คือ ใช้วิธีการสมัครด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 31.91 ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการเข้าฝึกอบรมครบตามชั่วโมงการฝึกอบรม 100% คิดเป็นร้อยละ 95.74 รองลงมา คือ ใช้เวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมไม่ครบตามชั่วโมงการฝึกอบรมแต่ไม่ต่ำกว่า 80 % คิดเป็นร้อยละ 4.26 ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความคิดว่าจะได้รับประโยชน์หลังจากการฝึกอบรม คือ เป็นการปรับปรุงความก้าวหน้าของอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 59.57 รองลงมา คือ ความมั่นใจในการแสวงหาความรู้เพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 25.53 สุดท้าย คือ ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะสมัครเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป คิดเป็นร้อยละ 78.72 รองลงมา คือ ยังไม่แน่ใจในการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป คิดเป็นร้อยละ 21.28 ของจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้เข้าฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน โดยสามารถแสดงถึงรายละเอียดในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาวิชาการ อยู่ในประเด็นของความมีประโยชน์ของเนื้อหาวิชา ซึ่งในประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นของการได้รับเนื้อหาจากประสบการณ์ของวิทยากรหรือครูฝึก ซึ่งในประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเนื้อหาวิชาการโดยรวมมีค่าเท่ากับ 4.52 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก

2. ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม อยู่ในประเด็นของความเหมาะสมของขนาดห้องฝึกอบรมกับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม และในประเด็นของความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และชุดทดลองที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมจะมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นของความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของห้องฝึกอบรม และในประเด็นของความเหมาะสมของอาหารกลางวัน ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรมโดยรวมมีค่าเท่ากับ 4.23 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก

3. ด้านวิทยากรหรือครูฝึก อยู่ในประเด็นของความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งในประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นของความมีอารมณ์ขันและเป็นคนเก่ง และประเด็นของการมีประสบการณ์ในเนื้อหาที่สอน ซึ่งทั้งสองประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านวิทยากรหรือครูฝึก โดยรวมมีค่าเท่ากับ 4.18 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก

4. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม อยู่ในประเด็นของการสอนที่ให้ผู้ปฏิบัติงานจริงเพื่อที่จะนำไปใช้งานได้ ซึ่งในประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ประเด็นของการใช้เวลาสอนอย่างเต็มที่ของวิทยากร ซึ่งในประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านเนื้อหาวิชาการโดยรวมมีค่าเท่ากับ 4.06 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก

5. ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม อยู่ในประเด็นของการสามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับไปประยุกต์ใช้กับงานตัวเอง ซึ่งในประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ประเด็นของการได้เรียนรู้บางสิ่งที่มีค่าจากการฝึกอบรม ซึ่งในประเด็นนี้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ส่วนในประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในด้านของความเข้าใจในความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่ผู้เข้าฝึกอบรมได้มีการประเมินระดับคะแนนด้านความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมของตัวอยู่ในระดับที่ต่ำ ทำให้คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีค่าที่ต่ำสุด เมื่อเทียบกับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ แต่อย่างไรก็ดี หลังจากผู้เข้าฝึกอบรมได้ผ่านกิจกรรมการฝึกอบรมแล้วจะพบว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยด้านความเข้าใจในความรู้หลังเข้ารับการฝึกอบรมมีระดับที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมโดยรวมมีค่าเท่ากับ 3.57 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่าผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยสามารถแสดงถึงลำดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเนื้อหาวิชาการ ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรและครูฝึก ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ส่วนระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีค่าเท่ากับ 4.06 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 การแสดงความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลบางปัจจัยที่สำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามอายุ และกลุ่มสาขาอาชีพที่แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การแสดงความแตกต่างของปัจจัยด้านความสนใจการฝึกอบรมบางปัจจัยที่สำคัญกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

จากผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน โดยจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และความคิดเห็นต่อการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไปที่แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก และด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความสนใจการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน มีการให้ข้อมูลในด้านปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม จากแบบสอบถามปลายเปิดที่ตอบกลับมา โดยผู้ศึกษาได้นำกลับมาวิเคราะห์ และสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นได้ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีปัญหาในการรับฟังการสอนจากวิทยากร เนื่องจากเครื่องเสียงที่ใช้ภายในห้องฝึกอบรมมีการตั้งค่าความดังไว้น้อยเกินไป นอกจากนี้ยังมีเรื่องของความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ และชุดทดลองสำหรับใช้ประกอบการฝึกอบรม ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าการกำหนดให้ใช้ชุดทดลองสำหรับการฝึกอบรมจำนวน 1 ชุด กับจำนวนคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง ต่อผู้เข้าฝึกอบรมจำนวน 2 คน อาจไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม ซึ่งอาจเป็นปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างทำการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม ในเรื่องของอุณหภูมิภายในห้องฝึกอบรมที่ถูกตั้งไว้น่าเกินไป จึงส่งผลให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่มีความสบายตัวในการอบรม ซึ่งอาจจะส่งผลถึงความสามารถในการรับรู้เนื้อหาวิชาจากการบรรยายหรือการสอนจากวิทยากร ปัญหาเหล่านี้จึงถือได้ว่าเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม

2. ด้านวิทยากรหรือครูฝึก พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีปัญหาในการรับฟังการสอนจากวิทยากรเนื่องจากวิทยากรมีรูปแบบการสอนหรือการบรรยายที่ค่อนข้างรวดเร็ว และกระชับจนเกินไป ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมไม่สามารถติดตามเนื้อหาได้ทัน และตัววิทยากรเองก็ไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมซักถามปัญหาเท่าไรนักเนื่องจากมีเวลาจำกัด นอกจากนี้ตัววิทยากรเองยังขาดเทคนิคการฝึกอบรม และขาดการนำเสนอที่น่าสนใจ ปัญหาเหล่านี้จึงถือได้ว่าเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการฝึกอบรม

ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม

ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน มีการให้ข้อมูลในด้านข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรมจากแบบสอบถามปลายเปิดที่ตอบกลับมา โดยศึกษาได้นำกลับมาวิเคราะห์และสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นได้ออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในเรื่องการสมควรเพิ่มระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความเข้าใจในเนื้อหาอย่างชัดเจน และตัววิทยากรเองจะได้มีเวลาในการสอนหรือบรรยาย พร้อมทั้งการยกตัวอย่างจากประสบการณ์ให้มากขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะทำให้วิทยากรไม่ต้องรีบเร่งในการสอนหรือการบรรยาย เพื่อให้ทันตามเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังสามารถเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ซักถามเกี่ยวกับปัญหารวมถึงข้อสงสัยต่างๆ จากการสอนหรือการบรรยายในด้านเนื้อหาวิชาการมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

2. ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในเรื่องของการปรับระดับความดังของเครื่องเสียงภายในห้องฝึกอบรมให้มีระดับความดังมากขึ้น รวมถึงควรปรับระดับอุณหภูมิภายในห้องฝึกอบรมให้สูงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอในเรื่องของการกำหนดการใช้ชุดทดลองสำหรับการฝึกอบรมจำนวน 1 ชุด กับจำนวนคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง ควรจะใช้ต่อผู้เข้าฝึกอบรมจำนวน 1 คน เท่านั้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการใช้งานของผู้เข้าฝึกอบรม พร้อมทั้งมีการเสนอแนะในด้านของความสัมพันธ์ต่อเทคโนโลยีของชุดทดลองสำหรับการฝึกอบรม และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ภายในห้องฝึกอบรม ว่าสมควรปรับปรุงให้ทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ

3. ด้านวิทยากรหรือครูฝึก พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมมีข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในเรื่องของการปรับปรุงรูปแบบการสอน และการบรรยายของวิทยากรว่าควรให้ช้าลงกว่าในปัจจุบันที่เป็นอยู่ รวมถึงควรเพิ่มการสอดแทรกเทคนิคการวิเคราะห์ปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นจากประสบการณ์ของตัววิทยากรให้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และควรปรับปรุงในเรื่องของการใช้เทคนิคการสอน และการนำเสนอหรือมีวิธีการฝึกอบรมที่น่าสนใจมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

อภิปรายผล

สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาวิชาการ ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม ด้านวิทยากรหรือครูฝึก ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม และด้านความรู้ที่ได้รับจากการ

ฝึกอบรม ซึ่งผู้ศึกษาสามารถอภิปรายผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านเนื้อหาวิชาการ เนื่องจากฝ่ายฝึกอบรมของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ได้ทำการออกแบบหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมในด้านของเนื้อหาวิชา และเทคนิคการแก้ปัญหาต่างๆ จากประสบการณ์การทำงานจริงของพนักงานภายในบริษัท ซึ่งตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่ จึงส่งผลให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดความประทับใจ และทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านเนื้อหาวิชาการอยู่ในระดับมาก

2. ด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรม เนื่องจากฝ่ายฝึกอบรมของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ได้จำกัดจำนวนผู้เข้ารับการอบรมให้พอดีกับขนาดของห้องที่ใช้ในการฝึกอบรม และจำนวนชุดทดลองที่ใช้ในการฝึกอบรม จึงไม่ทำให้เกิดความแออัดภายในห้องฝึกอบรม รวมถึงความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และชุดทดลองที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมที่ได้มาเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีแบบใหม่ และทันสมัยต่อสภาวะการณ์ในปัจจุบัน ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดความประทับใจ จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านวิทยากรหรือครูฝึก เนื่องจากวิทยากรฝ่ายฝึกอบรมประจำหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน ได้เคยผ่านการทำงาน และมีประสบการณ์จากการทำงานจริงมาก่อนทำให้สามารถตอบคำถามจากผู้เข้าฝึกอบรมได้อย่างกระจ่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความมั่นใจ และมีความเชื่อมั่นในตัววิทยากรเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ตัววิทยากรเองได้แสดงความเป็นกันเองกับผู้เข้าฝึกอบรม ทั้งยังมีอารมณ์ขันสอดแทรกขณะทำการสอนหรือระหว่างทำการบรรยาย ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดความประทับใจ จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านวิทยากรหรือครูฝึกอยู่ในระดับมาก

4. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม เนื่องจากฝ่ายฝึกอบรมของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ได้ออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรมในหลักสูตรโดยเน้นด้านการสอนให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ลงมือฝึกปฏิบัติจริง เพื่อให้ผู้ฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้ รวมถึงการที่วิทยากรใช้เวลาในการสอนอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้เรียนรู้ในเนื้อหาวิชาอย่างครบถ้วน ตลอดจนคอยช่วยเหลือผู้เข้าฝึกอบรมเวลาเกิดปัญหาติดขัดระหว่างทำการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดความประทับใจ จึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านวิทยากรหรือครูฝึกอยู่ในระดับมาก

5. ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เนื่องจากฝ่ายฝึกอบรมของ บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ได้เน้นการฝึกอบรมในด้านกิจกรรมการฝึกอบรมในประเด็นของการสอนให้ลงมือปฏิบัติจริงเพื่อจะสามารถนำไปใช้กับงานจริง ซึ่งตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมที่ต้องการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมกลับไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดความประทับใจ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่มีระดับมากในด้านนี้ ส่วนค่าระดับความ

พึงพอใจในด้านความรู้ก่อนเข้าทำการฝึกอบรมที่มีระดับน้อยนั้น อาจเป็นเพราะว่าในตอนแรก ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่อาจยังไม่ทราบถึงความสำคัญ รวมถึงรายละเอียดของการฝึกอบรมดีเท่าไรนัก ทำให้มองไม่เห็นถึงความสำคัญจากการฝึกอบรมดีเท่าที่ควร จึงส่งผลให้ค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่น้อย แต่ถ้าวิเคราะห์ให้ลึกลงไป พบว่า หลังจากผู้เข้าฝึกอบรมได้ผ่าน กิจกรรมการฝึกอบรมไปแล้วค่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านความรู้หลังเข้ารับการฝึกอบรมจะอยู่ในระดับที่เพิ่มขึ้น และส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านนี้อยู่ในระดับมาก

จากผลการแสดงความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีความแตกต่างด้านอายุ และด้านอาชีพ จะมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้เข้าฝึกอบรมที่สมัครเข้ามาฝึกอบรม โดยส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี ซึ่งช่วงอายุในวัยนี้ถือได้ว่าเป็นวัยที่กำลังต้องการศึกษา เรียนรู้ และหาประสบการณ์จากการทำงาน ดังนั้น การฝึกอบรมจึงถือได้ว่าเป็นการเก็บเกี่ยวประสบการณ์ที่นอกเหนือจากการทำงานอีกประการหนึ่งด้วย นอกจากนั้นแล้ว ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีความต้องการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมกลับไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง ซึ่งประกอบกับทางฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ได้ทำการจัดสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม รวมถึงการจัดหาเนื้อหาวิชาที่เหมาะสม และตรงกับความต้องการโดยส่วนใหญ่ของผู้เข้าฝึกอบรมจึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่คล้อยไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่มีความแตกต่างด้านอายุ และด้านกลุ่มอาชีพ จะมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน

จากผลการแสดงความแตกต่างด้านความสนใจการฝึกอบรมกับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่ใช้เวลาในการฝึกอบรมต่างกัน และมีความคิดเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไปแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้เข้าฝึกอบรมโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านของประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่คล้อยไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ การสร้างความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และการเพิ่มความมั่นใจในงาน ดังนั้นผู้เข้าฝึกอบรมจึงให้ความสำคัญกับเรื่องเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม และส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการฝึกอบรมครบตามหลักสูตรการฝึกอบรม ทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับความรู้จากเนื้อหาวิชา และประสบการณ์จากวิทยากร และสามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง และผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่จะสมัครเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้เข้าฝึกอบรมที่ใช้เวลาในการฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมต่างกัน และมีความคิดเห็นต่อการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไปแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

สารนิพนธ์ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ในครั้งนี้ นับได้ว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านต่างๆ และผู้เข้าฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม กลับไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ฝึกอบรมมีความพึงพอใจในงานของตัวเองมากยิ่งขึ้น และจากการรวบรวมความคิดเห็นตลอดจนข้อเสนอแนะจากผู้เข้าฝึกอบรมจากแบบสอบถามที่ตอบกลับมา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้เข้าฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการจัดฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่อย่างไรก็ดี ยังมีบางส่วนที่ควรต้องปรับปรุงอยู่ ซึ่งผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาการบริหารจัดการด้านการฝึกอบรม ให้กับฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ควรปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม โดยการเพิ่มจำนวนวันที่ใช้ในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความเข้าใจในเนื้อหาอย่างชัดเจน และในส่วนตัวของวิทยากรจะได้มีเวลาสำหรับการสอนเพิ่มขึ้น
2. ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ควรทำการปรับปรุงชุดทดลองสำหรับประกอบการฝึกอบรมให้มีความทันสมัย และเหมาะสมกับอุตสาหกรรมในปัจจุบัน รวมถึงควรจัดหาชุดทดลองให้มากขึ้น และเพียงพอกับจำนวนของผู้เข้าฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร
3. ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ควรทำการปรับปรุงคู่มือที่ใช้สำหรับการฝึกอบรมให้มีความน่าสนใจ และเหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน ทั้งในด้านของเนื้อหาวิชา และในรูปแบบรูปเล่มของหนังสือ
4. ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ควรมีการติดตาม และประเมินผล กับผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรดังกล่าวว่า สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมกลับไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้มากน้อยเพียงใด
5. ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ควรเสริมสร้างทักษะการสอน และการนำเสนอให้กับวิทยากร โดยการส่งวิทยากรไปอบรม และพัฒนาที่สถาบันการพัฒนาต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้รับกลับมาประยุกต์ใช้ในการสอนของตัวเองให้มีความน่าสนใจ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป
6. ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ควรมีการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในด้านการฝึกอบรม จากบริษัทอื่นๆ ที่ประกอบธุรกิจลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษานั้นจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงกระบวนการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมภายในบริษัทให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ประโยชน์ที่ได้จากการทำสารนิพนธ์

1. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนาการฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้เข้า ฝึกอบรมมากที่สุด รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพทางด้านการแข่งขันของบริษัทเมื่อเทียบกับ คู่แข่ง
2. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ โดยจะเป็นข้อมูลที่ใช้สำหรับ ประกอบการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในด้านการพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรม ในหลักสูตรอื่นๆ ภายในบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น
3. ผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ โดยจะเป็นข้อมูลที่ใช้เพื่อ เป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า พัฒนา และปรับปรุงรูปแบบของหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ ให้กับผู้อื่นๆ ต่อไป



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2551). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา อรุณสุขจุฑา. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2527). การใช้เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สรรพสามิต1.
- เครือวัลย์ ลีเมอภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์.
- จงกลณี ชุตินาเทวินทร์. (2542). การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. กรุงเทพฯ : เอพีลฟวิ่ง.
- ชาญ สวัสดิ์สาส์. (2539). การจัดทำแผนการฝึกอบรมอย่างประสิทธิผล. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2551). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชิซซัน; แกรี่ อาร์. (2545). การฝึกปฏิบัติในงานจริง. แปลโดย ยุดา รักไทย. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุ๊คส์.
- ญาณิ อมฤตฤดี. (2547). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- เดสเลอร์; แกรี่. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. แปลโดย จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์; และ สุวรรณ เทพจิต. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น.
- ทวี ธนเมธี. (2547). การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการฝึกอบรมของบริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ทวีป อภิสิทธิ์. (2551). เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองฟู ชินะโชติ. (2531). การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เทพพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : รุ่งแสงการพิมพ์.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2547). **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลและแนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ธีรารัง บัวศรี. (2532). **ทฤษฎีหลักสูตรการออกแบบและพัฒนา**. กรุงเทพฯ : ชูรสภาลาดพร้าว.
- ธีรฤดี บุญยโสภณ. (2533). **การประชุมสัมมนาผู้บริหารครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา**. (เอกสารประกอบการประชุม). กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน.
- นงลักษณ์ สิ้นสืบผล. (2542). **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- นพวรรณ จันทอง. (2544). **การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการพิมพ์ในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม. (ครุศาสตร์เทคโนโลยี). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นนทวัฒน์ สุขผล. (2545). **เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- นภาพร สิงห์ทนต์. (2548). **วิธีวิทยาการวิจัย**. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- น้อย ศิริโชติ. (2536). **เทคนิคการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : อักษรสาส์น.
- นนทจิต สุนทรวีภาต. (2545). **ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ. (2541). **รายงานการวิจัยประกอบการยกร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติประเด็นการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาอาชีพ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ประคอง กรรณสูต. (2528). **สถิติเพื่อการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า จำกัด.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2542). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- พินิจดา วีระชาติ. (2543). **การฝึกอบรมกับการพัฒนาอาชีพ**. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์.

- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2540). กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิศักดิ์ กุลโมทย์. (2543). ความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมต่อคุณภาพของศูนย์ฝึกอบรมการปีโตเลียมแห่งประเทศไทย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. (2544). การบริหารการฝึกอบรม. นครสวรรค์ : ริมปิงการพิมพ์.
- บุญโญ สาร (2517). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิชย์.
- แม็ค อาร์เติ้ล; และ เกรี่ อีเอช. (2546). การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม. แปลโดย วุฒิพงษ์ ยศธาสโรดม. กรุงเทพฯ : บีโบริทบุ๊คส์.
- ไมตรี ทองประวดี. (2529). การบริหารงานฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยศรีประทุม.
- โยธิน ศันสนยุทธ์. (2530). มนุษย์สัมพันธ์จิตวิทยาการทำงานในองค์การ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ลดาวลัย พรมวงศ์. (2541). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการและวิศวกรและหัวหน้างาน บริษัท รีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วารินทร์ ลินสูงสุด. (2546). แนวทางการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตบัณฑิตธรรม.
- วิจิตร อวาทกุล. (2540). คู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร ชิวพิมาย. (2528). การฝึกอบรมและคู่มือวิทยากร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ครุสภา.
- วิภาพรรณ กนิษฐนาคะ. (2542). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วิยะดา สุนทรวาทีน. (2548). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพบริการของสถานบริการนวดเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- ศรีอรุณ เรศานนท์. (2532). การจัดการงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2545). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธรรมสาร.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดช. (2534). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศีดา หอมคลุ้มเดช. (2544). การศึกษาปัญหาในการจัดฝึกอบรมและความต้องการฝึกอบรมของวิทยากร : กรณีวิเคราะห์ ส่วนการฝึกอบรม องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม. (ไฟฟ้า). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศุภพิชญ์ ดุลยพิพัฒน์. (2549). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาต่างประเทศในสถาบันสอนภาษาเอกชน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เศกสิทธิ์ สุภาอ้วน. (2544). ความพึงพอใจของผู้เสียหายคดีข่มขืนกระทำชำเราที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ.
- สมคิด บางโม. (2551). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2550). เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุนทร สุนันท์ชัย. (2529). การศึกษานอกโรงเรียนเส้นทางที่ไม่สิ้นสุด. กรุงเทพฯ : อมรินทร์.
- สุพล เพชรนันท์. (2542). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. สงขลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- สุภาพร พิศาลบุตร; และ ยงยุทธ เกษสาคร. (2545). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : วี.เจ.พรินต์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2525). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกรก. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุทัย พักมีทอง. (2544). ทศนคติของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรวิทยากรฝึกอบรมของกรมส่งเสริมสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

อุทัยพรรณ สุทธิใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Alderfer, C.P. (2002). **New Theory of Human Needs Organization Behavior and
Human Performance**. New York : Free Press.

Bobbit , Flankin. (1918). **The Curriculum**. Boston : Houghton Mifflin.

Cranny, C. J.; Smith, P. C.; and Stone, E. F. (1992). **Job Satisfaction : How
People Feel about their Jobs and How It Affects Their Performance**.
New York : Lexington Books.

Gerlach, V. S.; and Ely, D. P. (1980). **Teaching & Media: A Systematic Approach**.
2nd ed. New Jersey : Prentice Hall.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley & Sons.

Kreitner, R. (1995). **Management**. 6th ed. Boston : Houghton Mifflin Company.

----- (1995). **Organizational Behavior**. 5th ed. Boston : MacGraw Hill.

Locke, E. A. (1976). **The Nature and Causes of Job Satisfaction**. In M.D. Dunnette
(ed.) **Handbook of Industrial and Organization Psychology**. New Jersey :
Prentice Hall.

Maslow, A.H. (1954). **Motivation and Personality**. New York : haper & Brother.

McClelland, D. C.; et al. (1958). **A Scoring Manual for the Achievement Motive**.
New York : Van Nostrand.

McShane, S. L.; and Von Glinow, M. A. (2003). **Organizational Behavior :
Emerging Realities for the Workplace Revolution**. 2nd ed. Boston :
McGraw Hill.

Millert, John David. (1954). **Management in the Public Service**. New York :
McGraw-Hill.

Nadler, L. (1982). **Designing Training Program**. Massachusetts : Add Seio Wesley.

Saylor, J. G. and W.M. Alexander. (1974). **Planning Curriculum for School**.
New York : Holt Rinlhast and Winston.

Sherman, Arthur W., Jr. (1996). **Managing Human Resource**. Cincinnati :
South-Western College.

Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York : John Wiley.

Walman, B. B. (1989). **Dictionary of Behavioral Science**. California : Academic Press.

William R. Tracy. (1971). **Designing Training and Development System**.
New York : American Management Association, Inc.

Yamane, Taro. (1967). **Statistics : An introductory analysis**. New York :
Harper & Row.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามคือบุคคลผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐานภายในบริษัท ตัวอย่าง จำกัด
2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัทให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรมให้มากที่สุด
3. ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา และผู้ศึกษาขอสัญญาว่าจะเก็บรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัดตลอดไป
4. แบบสอบถามนี้ได้แบ่งออกได้ทั้งหมด 5 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าฝึกอบรม
 - ตอนที่ 2 ความสนใจด้านการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็น รวมถึงข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคของผู้เข้าฝึกอบรม

ฝึกอบรม



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน
กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด.

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้เข้าฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1 () ชาย

2 () หญิง

2. อายุ

1 () น้อยกว่า 20 ปี

2 () 20 – 25 ปี

3 () 26 – 30 ปี

4 () 31 – 35 ปี

5 () 36 – 40 ปี

6 () 40 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2 () ปริญญาตรี

3 () สูงกว่าปริญญาตรี

4. กลุ่มสาขาอาชีพ

1 () รับราชการ

2 () พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3 () พนักงานบริษัทเอกชน

4 () ธุรกิจส่วนตัว

5 () นักเรียน/นักศึกษา

6 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ตำแหน่งงาน

1 () ช่างเทคนิค

2 () วิศวกร

3 () ระดับหัวหน้างานขึ้นไป

4 () อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

1 () ต่ำกว่า 5 ปี

2 () ระหว่าง 5-10 ปี

3 () สูงกว่า 10 ปี

4 () ไม่มีประสบการณ์ในการทำงาน

7. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1 () ต่ำกว่า 10,001 บาท | 2 () 10,001 – 20,000 บาท |
| 3 () 20,001 – 30,000 บาท | 4 () 30,001 – 40,000 บาท |
| 5 () 40,001 – 50,000 บาท | 6 () 50,001 บาทขึ้นไป |

ตอนที่ 2 ความสนใจด้านการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านได้รับทราบข่าวสารการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ชั้นพื้นฐาน จากที่ใด

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1 () เอกสาร / แผ่นพับ | 2 () พนักงานของแนะนำ |
| 2 () เว็บไซต์ของบริษัท | 4 () อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

2. ท่านสมัครเข้ารับการฝึกอบรมอย่างไร

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1 () สมัครด้วยตัวเอง | 2 () หน่วยงานสมัครให้ |
| 3 () อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

3. ท่านใช้เวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างไร

- | |
|---|
| 1 () เข้าฝึกอบรมครบตามชั่วโมงการฝึกอบรม 100% |
| 2 () เข้าฝึกอบรมไม่ครบตามชั่วโมงการฝึกอบรมแต่ไม่ต่ำกว่า 80 % |
| 3 () เข้าฝึกอบรมไม่ครบตามชั่วโมงการฝึกอบรมและน้อยกว่า 80 % |

4. ประโยชน์ที่ท่านคาดว่าจะได้รับ หลังจากการฝึกอบรมครั้งนี้มากที่สุด

- | |
|--|
| 1 () มีความมั่นใจในการแสวงหาความรู้เพิ่ม |
| 2 () ได้รับคำตอบแทนสูงขึ้น |
| 3 () เป็นการสนับสนุนส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าของอาชีพ |
| 4 () มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น |

5. ท่านมีความสนใจที่จะสมัครเข้าฝึกอบรมหลักสูตรอื่นๆ ที่ทางบริษัทได้ทำการเปิดฝึกอบรมหรือไม่

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1 () สมัครเข้าฝึกอบรม | 2 () ไม่สมัครเข้าฝึกอบรม |
| 3 () ยังไม่แน่ใจ | |

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือข้อความแต่ละข้อ ซึ่งตรงกับระดับความพึงพอใจหรือความรู้สึกที่เป็นจริงของท่าน และโปรดทำเครื่องหมาย (✓) เพียงครั้งเดียวในแต่ละข้อ โดยถือเกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยสุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย สุด
ด้านเนื้อหาวิชา					
1. ความยากของเนื้อหาวิชา					
2. ความน่าสนใจของเนื้อหาวิชา					
3. ความมีประโยชน์ของเนื้อหาวิชา					
4. ความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา					
5. ความทันสมัยและทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันของเนื้อหาวิชา					
6. การได้รับเนื้อหาจากประสบการณ์ของวิทยากรหรือครูฝึก					
ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม					
1. การวางแผนและการเตรียมกิจกรรมการฝึกอบรมก่อนลงมือฝึกอบรม					
2. ความชัดเจนของการอธิบายเพื่อให้ผู้รับการฝึกเข้าใจง่ายขึ้น					
3. ความพึงพอใจต่อการสอนแบบต่างๆ ดังนี้					
3.1 การสอนแบบบรรยาย					
3.2 การสอนทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติ					
3.3 การสอนแบบสาธิต					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย สุด
4. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ถาม					
5. การกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกแสดงความ คิดเห็น					
6. การยกตัวอย่างประกอบที่น่าสนใจ					
7. การอธิบายสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เข้าใจ ได้ง่าย					
8. การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสอน					
9. ความเหมาะสมของการแบ่งเวลาให้กับ เนื้อหาแต่ละเรื่อง					
10. การสอนที่ให้ผู้ลงมือปฏิบัติจริง เพื่อจะได้ นำไปใช้งานได้					
11. การใช้อุปกรณ์การสอนได้เหมาะสมกับ เนื้อเรื่องและเวลา					
12. การใช้วิธีการสอนหลายๆแบบ ไม่ซ้ำซาก					
13. การใช้เวลาสอนอย่างเต็มที่ของวิทยากร					
14. ความเหมาะสมในการใช้สื่อการสอน และ อุปกรณ์ช่วยสอน					
ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม					
1. สภาพของห้องฝึกอบรม					
1.1 ความเหมาะสมของขนาดห้องฝึกอบรม กับจำนวนผู้รับการฝึกอบรม					
1.2 การระบายอากาศของห้องฝึกอบรม					
1.3 สภาพโต๊ะและเก้าอี้ภายใน ห้องฝึกอบรม					
1.4 ความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของห้องฝึกอบรม					
1.5 แสงสว่างภายในห้องฝึกอบรม					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย สุด
1.6 ความพอดีของอุณหภูมิภายในห้องฝึกอบรม					
2. สื่อที่ช่วยสนับสนุนการฝึกอบรม					
2.1 ความชัดเจนของ Projector ที่ใช้ประกอบในการฝึกอบรม					
2.2 ความเหมาะสมของเอกสารฝึกอบรม					
2.3 ความชัดเจนของเนื้อหา และรูปภาพของเอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรม					
2.4 ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ และชุดทดลองที่ใช้ในการฝึกอบรม					
2.5 ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และชุดทดลองที่ใช้ในการฝึกอบรม					
2.6 ความชัดเจนของเครื่องเสียงที่ใช้ในการฝึกอบรม					
3. ปัจจัยสนับสนุนด้านอื่น ๆ					
3.1 ความเหมาะสมของอาหารว่าง และเครื่องดื่ม					
3.2 ความเหมาะสมของอาหารกลางวัน					
3.3 ความสะอาดของห้องน้ำ					
ด้านวิทยากรหรือครูฝึก					
1. ความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอน					
2. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
3. การเรียงลำดับขั้นตอนและความสอดคล้องของเนื้อหา					
4. การใช้เทคนิค/วิธีการฝึกอบรมที่น่าสนใจ					
5. ความมั่นคงทางอารมณ์ สุขุม รอบคอบ ใช้เหตุผลตัดสินปัญหา					
6. ความเชื่อมั่นในตนเอง					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5 มาก สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย สุด
7. การเป็นครูที่มีวิสัยทัศน์ และให้ผู้อบรมเป็น ศูนย์กลางแห่งความรู้					
8. การมีประสบการณ์ในเนื้อหาที่สอน					
9. ความมีอารมณ์ขัน และความเป็นกันเอง					
10. ความเหมาะสมของน้ำเสียง และท่าทาง การสอน					
11. การใช้วาจาที่สุภาพระหว่างทำการสอน					
12. การแต่งกายที่สะอาด และสุขภาพของ วิทยากร					
ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
1. ความเข้าใจในหลักสูตรการฝึกอบรม					
2. การเรียนรู้บางสิ่งที่มีค่าจากการฝึกอบรม					
3. สามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับไป ประยุกต์ใช้กับงานตัวเอง					
4. ความพึงพอใจในด้านความรู้ก่อน เข้ารับการฝึกอบรม					
5. ความพึงพอใจในด้านความรู้หลัง เข้ารับการฝึกอบรม					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหา และอุปสรรคของผู้เข้าฝึกอบรม

คำชี้แจง กรุณาเขียนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นใน
ระหว่างการฝึกอบรมของท่านเกี่ยวกับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

1. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรม

.....

.....

.....

.....

2. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิทยาการฝึกอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการพัฒนาฝึกอบรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข.
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านสถิติ



ตารางที่ 8 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านเนื้อหาวิชาการ

ด้านเนื้อหาวิชาการ	$\bar{X}$	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมีประโยชน์ของเนื้อหาวิชา	4.52	.502	มากที่สุด
2. การได้รับเนื้อหาจากประสบการณ์ของวิทยากรหรือครูฝึก	4.39	.491	มาก
3. ความทันสมัย และทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันของเนื้อหาวิชา	4.37	.486	มาก
	4.30	.460	มาก
4. ความน่าสนใจของเนื้อหาวิชา	4.17	.633	มาก
5. ความเหมาะสมของเนื้อหาวิชา	3.77	.694	มาก
6. ความยากของเนื้อหาวิชา			
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	.536	มาก

ตารางที่ 9 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านกิจกรรมการฝึกอบรม

ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม	$\bar{X}$	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
1. การสอนแบบให้ลงมือปฏิบัติจริงเพื่อสามารถนำไปใช้งานได้	4.52	.502	มากที่สุด
2. การใช้เวลาสอนอย่างเต็มที่ของวิทยากร	4.39	.491	มาก
3. ความเหมาะสมในการใช้สื่อการสอนและอุปกรณ์ช่วยสอน	4.30	.460	มาก
4. ความชัดเจนของการอธิบายเพื่อให้ผู้รับการฝึกเข้าใจง่ายขึ้น	4.14	.651	มาก
5. การใช้วิธีการสอนหลายๆ แบบไม่ซ้ำซาก	4.14	.651	มาก
6. ความพึงพอใจต่อการสอนแบบบรรยาย	4.05	.645	มาก
7. การใช้อุปกรณ์การสอนได้เหมาะสมกับเนื้อเรื่องและเวลา	4.05	.645	มาก
8. ความพึงพอใจต่อการสอนแบบทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติ	4.05	.611	มาก
9. การอธิบายสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เข้าใจได้ง่าย	4.04	.663	มาก
10. การวางแผน และการเตรียมกิจกรรมการฝึกอบรมก่อนลงมือฝึกอบรม	4.00	.688	มาก
11. ความพึงพอใจต่อการสอนแบบสาธิต	3.97	.710	มาก
12. การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายขณะการสอน	3.96	.654	มาก

ตารางที่ 9 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านกิจกรรมการฝึกอบรม (ต่อ)

ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม	$\bar{X}$	Std Dev.	ระดับความพึงพอใจ
13. การยกตัวอย่างประกอบที่น่าสนใจ	3.89	.679	มาก
14. การกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกแสดงความคิดเห็น	3.87	.643	มาก
15. ความเหมาะสมของการแบ่งเวลาให้กับเนื้อหาแต่ละเรื่อง	3.87	.643	มาก
16. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้ซักถาม	3.77	.629	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.06	.623	มาก

ตารางที่ 10 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม

ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม	$\bar{X}$	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของขนาดห้องฝึกอบรม กับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม	4.52	.502	มากที่สุด
2. ความทันสมัยของคอมพิวเตอร์และชุดทดลองที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.52	.502	มากที่สุด
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในห้องฝึกอบรม	4.39	.491	มาก
4. ความเหมาะสมของอาหารกลางวัน	4.39	.491	มาก
5. สภาพโต๊ะและเก้าอี้ภายในห้องฝึกอบรม	4.37	.486	มาก
6. ความเหมาะสมของอาหารว่างและเครื่องดื่ม	4.37	.486	มาก
7. ความเพียงพอของคอมพิวเตอร์และชุดทดลองที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.30	.460	มาก
8. การระบายอากาศของห้องฝึกอบรม	4.17	.633	มาก
9. ความชัดเจนของเครื่องเสียงที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.17	.633	มาก
10. ความพอดีของอุณหภูมิภายในห้องฝึกอบรม	4.14	.615	มาก
11. ความชัดเจนของเครื่อง Projector ที่ใช้ประกอบในการฝึกอบรม	4.05	.645	มาก
12. ความเหมาะสมของเอกสารที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.05	.611	มาก
13. แสงสว่างภายในห้องฝึกอบรม	4.00	.688	มาก

ตารางที่ 10 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม (ต่อ)

ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม	$\bar{X}$	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
14. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.00	.688	มาก
15. ความชัดเจนของเนื้อหาและรูปภาพของเอกสารที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม	3.97	.710	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.23	.576	มาก

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านวิทยากรหรือครูฝึก

ด้านวิทยากรหรือครูฝึก	$\bar{X}$	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเชื่อมั่นในตนเอง	4.52	.502	มากที่สุด
2. ความมีอารมณ์ขันและเป็นกันเอง	4.39	.491	มาก
3. การมีประสบการณ์ในเนื้อหาที่สอน	4.37	.486	มาก
4. ความมั่นคงทางอารมณ์ สุขุม รอบคอบ ใช้เหตุผลตัดสินปัญหา	4.30	.460	มาก
5. การเป็นครูที่มีวิสัยทัศน์ และให้ผู้อบรมเป็นศูนย์กลางแห่งความรู้	4.17	.633	มาก
6. ความรอบรู้ในเนื้อหาวิชา	4.14	.615	มาก
7. การใช้วาจาที่สุภาพระหว่างทำการสอน	4.14	.615	มาก
8. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.05	.645	มาก
9. การแต่งกายที่สะอาดและสุภาพของวิทยากร	4.05	.645	มาก
10. การเรียงลำดับขั้นตอนและความสอดคล้องของเนื้อหา	4.05	.611	มาก
11. ความเหมาะสมของน้ำเสียงและท่าทางการสอน	4.00	.688	มาก
12. การใช้เทคนิค / วิธีการฝึกอบรมที่น่าสนใจ	3.97	.710	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18	.591	มาก

ตารางที่ 12 แสดงผลค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม โดยจำแนกตามด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	$\bar{X}$	Std. Dev.	ระดับความพึงพอใจ
1. การสามารถนำความรู้ที่ได้รับกลับไปประยุกต์ใช้กับงานตัวเอง	4.23	.426	มาก
2. การได้เรียนรู้บางสิ่งที่มีค่าจากการฝึกอบรม	4.05	.611	มาก
3. ความเข้าใจในหลักสูตรการฝึกอบรม	3.97	.710	มาก
4. ความเข้าใจในความรู้หลังเข้ารับการฝึกอบรม	3.73	.444	มาก
5. ความเข้าใจในความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	1.86	.727	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	.583	มาก

ตารางที่ 13 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ (ปี)	N (คน)	$\bar{X}$	Std. Dev.	F-Test	Sig.	Hypo.
1. ด้านเนื้อหาวิชาการ	20-25	30	4.26	.559	1.32	.336	Accp.
	26-30	40	4.26	.535			
	31-35	14	4.31	.554			
	36-40	8	4.15	.442			
	> 40 ปี	2	4.17	.236			
	Total	94	4.25	.531			
2. ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม	20-25	30	4.07	.615	1.03	.481	Accp.
	26-30	40	4.06	.614			
	31-35	14	4.08	.634			
	36-40	8	3.99	.594			
	> 40 ปี	2	4.25	.530			
	Total	94	4.06	.613			

ตารางที่ 13 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยจำแนกตามอายุ (ต่อ)

ความพึงพอใจ	อายุ (ปี)	N (คน)	$\bar{X}$	Std. Dev.	F- Test	Sig.	Hypo.
3. ด้านปัจจัยสับสนุน การฝึกอบรม	20-25	30	4.25	.584	1.19	.386	Accp.
	26-30	40	4.21	.574			
	31-35	14	4.23	.568			
	36-40	8	4.22	.525			
	> 40 ปี	2	4.37	.330			
	Total	94	4.23	.567			
4. ด้านวิทยากรหรือครูฝึก	20-25	30	4.22	.596	1.03	.451	Accp.
	26-30	40	4.15	.587			
	31-35	14	4.19	.605			
	36-40	8	4.15	.552			
	> 40 ปี	2	4.33	.354			
	Total	94	4.18	.584			
5. ด้านความรู้ที่ได้รับจากการ ฝึกอบรม	20-25	30	3.57	.578	0.85	.541	Accp.
	26-30	40	3.52	.586			
	31-35	14	3.63	.621			
	36-40	8	3.58	.528			
	> 40 ปี	2	4.10	.424			
	Total	94	3.57	.580			

ตารางที่ 14 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	อาชีพ	N (คน)	$\bar{X}$	Std.	F- Test	Sig.	Hypo.
1. ด้านเนื้อหา วิชาการ	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	4.44	.580	1.36	.382	Accp.
	พนักงานบริษัทเอกชน	64	4.27	.551			
	ธุรกิจส่วนตัว	14	4.19	.512			
	อื่นๆ	10	4.13	.479			
	Total	94	4.25	.539			
2. ด้านกิจกรรม การฝึกอบรม	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	4.06	.581	1.15	.446	Accp.
	พนักงานบริษัทเอกชน	64	4.06	.626			
	ธุรกิจส่วนตัว	14	4.03	.592			
	อื่นๆ	10	4.09	.584			
	Total	94	4.06	.613			
3. ด้านปัจจัย สนับสนุนการ ฝึกอบรม	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	4.31	.527	1.14	.428	Accp.
	พนักงานบริษัทเอกชน	64	4.23	.582			
	ธุรกิจส่วนตัว	14	4.25	.568			
	อื่นๆ	10	4.14	.537			
	Total	94	4.23	.571			
4. ด้านวิทยากร หรือครูฝึก	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	4.22	.560	1.29	.372	Accp.
	พนักงานบริษัทเอกชน	64	4.18	.597			
	ธุรกิจส่วนตัว	14	4.17	.568			
	อื่นๆ	10	4.17	.552			
	Total	94	4.18	.585			
5. ด้านความรู้ที่ ได้รับจากการ ฝึกอบรม	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	6	3.80	.500	.833	.601	Accp.
	พนักงานบริษัทเอกชน	64	3.53	.586			
	ธุรกิจส่วนตัว	14	3.60	.567			
	อื่นๆ	10	3.60	.616			
	Total	94	3.56	.580			

ตารางที่ 15 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยจำแนกตามเวลาที่ใช้ในการเข้าฝึกอบรม

ความพึงพอใจ	เวลาที่ใช้ในการ เข้าฝึกอบรม	N (คน)	$\bar{X}$	Std.	F- Test	Sig.	Hypo.
1. ด้านเนื้อหาวิชาการ	ครบ 100%	90	4.26	.548			
	มากกว่า 80%	4	4.08	.359			
	Total	94	4.25	.540			
2. ด้านกิจกรรมการ ฝึกอบรม	ครบ 100%	90	4.06	.620			
	มากกว่า 80%	4	4.20	.557			
	Total	94	4.06	.617			
3. ด้านปัจจัย สนับสนุนการ ฝึกอบรม	ครบ 100%	90	4.23	.578			
	มากกว่า 80%	4	4.20	.424			
	Total	94	4.23	.571			
4. ด้านวิทยากร หรือครูฝึก	ครบ 100%	90	4.18	.594			
	มากกว่า 80%	4	4.27	.456			
	Total	94	4.18	.588			
5. ด้านความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม	ครบ 100%	90	3.57	.582			
	มากกว่า 80%	4	3.55	.562			
	Total	94	3.57	.581			

ตารางที่ 16 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยจำแนกตาม
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ความพึงพอใจ	ประโยชน์ที่ได้รับจาก การฝึกอบรม	N (คน)	$\bar{X}$	Std.	F- Test	Sig.	Hypo.
1. ด้านเนื้อหา วิชาการ	มั่นใจในงานมากขึ้น	24	4.28	.575			
	ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น	11	4.20	.540			
	มีความก้าวหน้าในอาชีพ	56	4.27	.543			
	พึงพอใจในงานมากขึ้น	3	4.06	.289			
	Total	94	4.26	.542			
2. ด้านกิจกรรม การฝึกอบรม	มั่นใจในงานมากขึ้น	24	4.08	.601			
	ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น	11	4.08	.601			
	มีความก้าวหน้าในอาชีพ	56	4.05	.629			
	พึงพอใจในงานมากขึ้น	3	4.27	.397			
	Total	94	4.07	.611			
3. ด้านปัจจัย สนับสนุนการ ฝึกอบรม	มั่นใจในงานมากขึ้น	24	4.27	.592			
	ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น	11	4.17	.603			
	มีความก้าวหน้าในอาชีพ	56	4.23	.572			
	พึงพอใจในงานมากขึ้น	3	4.13	.269			
	Total	94	4.23	.571			
4. ด้านวิทยากร หรือครูฝึก	มั่นใจในงานมากขึ้น	24	4.24	.594			
	ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น	11	4.16	.619			
	มีความก้าวหน้าในอาชีพ	56	4.15	.588			
	พึงพอใจในงานมากขึ้น	3	4.28	.289			
	Total	94	4.18	.583			
5. ด้านความรู้ที่ ได้รับจากการ ฝึกอบรม	มั่นใจในงานมากขึ้น	24	3.63	.615			
	ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น	11	3.62	.607			
	มีความก้าวหน้าในอาชีพ	56	3.53	.565			
	พึงพอใจในงานมากขึ้น	3	3.67	.462			
	Total	94	3.57	.579			

ตารางที่ 17 แสดงผลความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยแสดงถึงความ
คิดเห็นต่อการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไป

ความพึงพอใจ	การสมัครเข้า ฝึกอบรมในโอกาส ต่อไป	N (คน)	$\bar{X}$	Std.	F- Test	Sig.	Hypo.
1. ด้านเนื้อหาวิชาการ	สมัครแน่ ยังไม่แน่ใจ Total	74 20 94	4.28 4.16 4.25	.554 .503 .543	1.27	.421	Accp.
2. ด้านกิจกรรมการ ฝึกอบรม	สมัครแน่ ยังไม่แน่ใจ Total	74 20 94	4.05 4.10 4.06	.623 .594 .616	1.22	.363	Accp.
3. ด้านปัจจัย สนับสนุนการ ฝึกอบรม	สมัครแน่ ยังไม่แน่ใจ Total	74 20 94	4.25 4.17 4.23	.579 .559 .574	1.28	.404	Accp.
4. ด้านวิทยากร หรือครูฝึก	สมัครแน่ ยังไม่แน่ใจ Total	74 20 94	4.18 4.18 4.18	.593 .582 .590	1.34	.378	Accp.
5. ด้านความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม	สมัครแน่ ยังไม่แน่ใจ Total	74 20 94	3.57 3.57 3.75	.578 .613 .585	.283	.639	Accp.