

การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด

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

สหเทพ วงษ์อนันต์^{#1}

[#]บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต / สาขาการจัดการอุตสาหกรรม / สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

¹e-mail: swonganan@hotmail.com

บทคัดย่อ - การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นตัวแปรตามอันประกอบไปด้วยด้านเนื้อหาวิชาด้านกิจกรรมการฝึกอบรมด้านปัจจัยสนับสนุนการฝึกอบรมด้านวิทยากรหรือครูฝึกและด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม โดยเป็นผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในด้านปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็น ตัวแปรต้น อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มสาขาอาชีพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวมถึงความสนใจในด้านการฝึกอบรมซึ่งเป็นตัวแปรต้น อันประกอบด้วยวิธีการรับทราบข่าวสารการฝึกอบรมวิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม เวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 94 คน การเก็บข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความแตกต่างด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ในแต่ละปัจจัยไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมต่างกัน และระดับความแตกต่างของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสนใจด้านการฝึกอบรมในแต่ละปัจจัย ไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เช่นเดียวกัน

คำสำคัญ – ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

Abstract - 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.

Keywords - The training satisfaction.

1. บทนำ

การฝึกอบรมพนักงานจึงเป็นกิจกรรมที่จำเป็นมากสำหรับการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ เหตุผลก็คือแม้จะได้รับความรู้จากการเรียนมาแล้วแต่สถาบันการศึกษาไม่สามารถที่จะผลิตคนให้มีความสามารถเฉพาะเจาะจงและเหมาะสมกับองค์กรต่างๆ ได้ ดังนั้นองค์กรจึงต้องสานต่อจากสถาบันการศึกษาด้วยการจัดฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสามารถ และทักษะให้เหมาะสมกับงานมากขึ้น โดยการฝึกอบรมจะช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของพนักงาน เพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสังคมภายนอกรวมถึงภายในองค์กร ซึ่งตัวพนักงานเองย่อมต้องการมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ดังนั้นการฝึกอบรมจะช่วยสนองความต้องการของพนักงานได้ และการฝึกอบรมจะช่วยย่นระยะเวลา ตลอดจนประหยัดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการปล่อยให้พนักงานทำงานแบบลองผิดลองถูกเองรวมถึง การฝึกอบรมพนักงานจะช่วยให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน เพื่อรองรับการเติบโตขององค์กร หรือการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรทุกองค์กร สำหรับงานสารนิพนธ์ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกบริษัทตัวอย่างที่ดำเนินธุรกิจด้านการขายสินค้าและบริการทางด้านวิศวกรรม โดยสินค้าที่ได้จัดจำหน่ายให้กับลูกค้านั้น เป็นสินค้าเกี่ยวกับอุปกรณ์การควบคุมเครื่องจักรอุตสาหกรรมแบบอัตโนมัติในโรงงานอุตสาหกรรมที่เรียกว่า PLC (Programmable Logic Controller) ในปัจจุบันนี้โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และขนาดกลาง รวมถึงผู้ประกอบการอุตสาหกรรมขนาดเล็กแบบ SME ที่ต้องอาศัยเครื่องจักรในการผลิตสินค้าได้นำอุปกรณ์การควบคุมเครื่องจักรแบบอัตโนมัติชนิดดังกล่าวมาใช้แทนอุปกรณ์การควบคุมเครื่องจักรแบบเดิม ซึ่งมีการควบคุมที่ซับซ้อนกว่า โดยจะมีข้อดีคือ การควบคุมเครื่องจักรแบบอัตโนมัติโดยใช้อุปกรณ์ PLC สามารถลดข้อเสียที่เกิดขึ้นในขบวนการผลิต และสามารถลดขบวนการ ตลอดจนขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนลง ทั้งยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในขบวนการผลิต การควบคุมอุปกรณ์การทำงานแบบอัตโนมัติจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ถูกฝึกฝนมาอย่างชำนาญทางด้านเทคโนโลยีแบบสมัยใหม่

เข้ามาควบคุม ดังนั้น บุคลากรเหล่านี้จึงควรได้รับการฝึกอบรม ตลอดจนได้รับการฝึกฝน เพื่อรองรับกับเทคโนโลยีแบบสมัยใหม่ในปัจจุบัน รวมถึงเทคโนโลยีที่จะพัฒนาต่อไปในอนาคตอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ทางบริษัทตัวอย่างเล็งเห็นถึงความสำคัญในกรณีดังกล่าวจึงได้จัดเปิดการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์การควบคุมเครื่องจักรอุตสาหกรรมแบบอัตโนมัติในโรงงานชนิดต่างๆ ให้แก่กลุ่มลูกจ้าง พนักงาน นักศึกษาและผู้สนใจทั่วไป รวมถึงพนักงานใหม่ที่เข้าทำงานในบริษัทเองอีกด้วย โดยหลักสูตรที่เปิดการฝึกอบรมนี้ ได้แก่ หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นสูง หลักสูตรการใช้งานอุปกรณ์ Touch Screen และหลักสูตรอื่นๆ เพื่อมุ่งเน้นที่จะเสริมสร้างความรู้ พัฒนาทักษะทางวิชาชีพ และสร้างทัศนคติที่ดีต่ออาชีพในการทำงานต่อไป โดยผู้ศึกษา ซึ่งเป็นพนักงานในบริษัทตัวอย่าง และเป็นวิทยากรฝึกอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าว จึงมีความต้องการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพทางการสอนของตนเอง รวมถึงพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความคิดที่จะศึกษาถึงด้านความสนใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมและในด้านความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรม [1-9, 11-15] เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และสรุปผล และนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง รวมถึงฝ่ายฝึกอบรมของบริษัท เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการพัฒนาการออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมภายในบริษัทให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เหมาะสมในการทำงาน และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่บริษัทได้ตั้งไว้ต่อไป ผู้ศึกษาได้เลือกหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน มาทำการศึกษา เนื่องจากหลักสูตรดังกล่าวมีผู้เข้าฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก และเป็นหลักสูตรขั้นพื้นฐานที่ทางบริษัทตัวอย่างได้เปิดทำการฝึกอบรมขึ้นมา ซึ่งผู้ที่ได้รับการอบรมทุกคนจะต้องผ่านหลักสูตรดังกล่าวนี้ก่อน จึงจะสามารถพัฒนาไปเรียนรู้ในหลักสูตรขั้นสูงที่ทางบริษัทได้เปิดทำการฝึกอบรมต่อไป

2. วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาความพึงพอใจการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษาบริษัทตัวอย่าง เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อกระบวนการฝึกอบรม โดย วิธีการดำเนินการศึกษา มีดังนี้

2.1 กลุ่มประชากร

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากร คือผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐานของบริษัทตัวอย่าง โดยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในช่วงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2552 ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งจำนวนครั้งในการเก็บข้อมูลออกทั้งหมด 5 ครั้ง โดยทำการแจกแบบสอบถามครั้งละ 20 คน รวมทั้งหมด 100 คน โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์เลือกใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

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

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก ซึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม และด้านวิทยากรหรือครูฝึก โดยแบ่งเกณฑ์การวัดความพึงพอใจโดยมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Rating Scale)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแบบปลายเปิด สำหรับแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ได้แก่ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการฝึกอบรม ปัญหา ตลอดจนอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างทำการฝึกอบรม

2.2.2) ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการศึกษา

ศึกษาเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถามโดยให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้งหมด 5 ด้าน โดยแบบวัดจะมีลักษณะเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งได้ตามลักษณะแบบสอบถาม คือ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) ใช้ในตอนต้นที่ 1 และตอนที่ 2 ส่วนในตอนต้นที่ 3 เป็น

แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของไลเคิร์ต (Likert Rating Scale) และแบบปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลในตอน
ที่ 4 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และ
ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบหาความสัมพันธ์ของคำถามในแบบสอบถาม
รวมทั้งแนะนำ แก้ไข ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ผู้ควบคุม
สารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไขไปทดลอง
ใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัทตัวอย่าง ซึ่งไม่ใช่ประชากรของ
การศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 30 คน เพื่อนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจากประชากรกลุ่ม
ตัวอย่างจริง ซึ่งคำนวณโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค
(Cronbach's Alpha Coefficient) [10] ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.892
และจัดทำเครื่องมือฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
ที่ผู้ศึกษา

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยผู้
ศึกษาได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลและทำการแจก
แบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ทำ
การตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการกรอก
แบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้ศึกษาได้คัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีข้อความที่
สมบูรณ์และถูกต้อง ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 94 ฉบับ จากนั้นทำการ
ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

2.5 แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการ ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจการ
ฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษาบริษัท
ตัวอย่าง ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาประมวลผล
ด้วยซอฟต์แวร์การวิเคราะห์แบบสำเร็จรูปทางด้านสถิติ Statistical
Package for the Social Sciences for Windows : SPSS

3. ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแบ่งออกได้ทั้งหมด 5 ส่วน คือ

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้เข้า ฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้เข้าฝึกอบรมจำนวนทั้งหมด 94 คน
เป็นเพศชาย โดยส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20-30 ปี และจบการศึกษาชั้น
ต่ำในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นวิศวกรในบริษัทเอกชน มี
ประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงระหว่าง 5-10 ปี และมี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-20,000 บาท

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสนใจการฝึกอบรมของผู้เข้า ฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าผู้เข้าฝึกอบรมจำนวนทั้งหมด 94 คน
ส่วนใหญ่ได้รับรู้ข่าวสารการฝึกอบรมจากการบอกกล่าวโดยพนักงาน
ของบริษัท และใช้วิธีการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมโดยให้หน่วยงานต้น
สังกัดทำการสมัครให้ สำหรับเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมผู้เข้าฝึกอบรม
โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาในการฝึกอบรมครบตามชั่วโมงที่กำหนด 100% ผู้
เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความคาดหวังว่าการฝึกอบรมจะเป็นประโยชน์
ต่อตนเองในด้านการปรับปรุงความก้าวหน้าของอาชีพและมีความ
คาดหวังว่าจะมีโอกาสได้สมัครเข้ารับการฝึกอบรมในอนาคตต่อไป

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้า ฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

จากตารางที่ 1 พบว่า การวิเคราะห์ถึงระดับความพึงพอใจใน
ภาพรวมของผู้เข้าฝึกอบรมในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม นั้น
ผู้เข้าฝึกอบรมส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในประเด็น
อื่นๆ ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับมากทุกประเด็น และมีระดับคะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในภาพรวมเท่ากับ 3.57 ซึ่งจัดได้ว่าอยู่ใน
ในระดับมาก

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ
ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมในแต่ละด้าน

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม	$\bar{X}$	Std. Dev.	ระดับ พึง พอใจ
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

3.4 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเทียบกับความ แตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์การเปรียบเทียบข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับ
การฝึกอบรมกับระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม สามารถจำแนก
ปัจจัยส่วนบุคคลออกได้เป็น 2 ปัจจัย อันได้แก่ อายุ และกลุ่มของอาชีพ
โดยวิเคราะห์หาความแปรปรวนเพื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูลด้าน
ปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยมีข้อ
สมมติฐานทางสถิติดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม
ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

H_0 = ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ไม่
ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

H_1 = ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม
ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน

จากตารางที่ 2 พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความรู้ที่
ได้รับจากการฝึกอบรมเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอายุและปัจจัยด้านอาชีพ
มีระดับต่ำสุด สาเหตุมาจากการที่ผู้เข้าฝึกอบรมได้มีการประเมินระดับ
คะแนนด้านความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมในระดับที่ต่ำทำให้คะแนน
เฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้ที่ได้รับจากการ
ฝึกอบรมมีค่าที่ต่ำสุด เมื่อเทียบกับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ

ตารางที่ 2 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

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมกับปัจจัยด้านความสนใจการฝึกอบรมที่ต่างกัน

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

3.5 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเทียบกับความแตกต่างด้านความสนใจการฝึกอบรม ของผู้เข้าฝึกอบรม หลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลความสนใจด้านการฝึกอบรมกับระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม สามารถจำแนกความต้องการเข้ารับการฝึกอบรมออกได้ 3 ด้าน คือ ด้านเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และด้านความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป สำหรับความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรมโดยวิเคราะห์หาความแปรปรวนเพื่อทำการเปรียบเทียบข้อมูลด้านความสนใจการฝึกอบรมกับระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยมีข้อสมมติฐานทางสถิติดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความสนใจการฝึกอบรมที่ต่างกัน

H0 = ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรม ไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความสนใจการฝึกอบรมที่ต่างกัน

H1 = ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้าฝึกอบรมขึ้นอยู่กับปัจจัยในด้านความสนใจการฝึกอบรมที่ต่างกัน

สำหรับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมและปัจจัยด้านการสมัครเข้าฝึกอบรมในโอกาสต่อไป พบว่ามีระดับต่ำสุด สาเหตุมาจากการที่ผู้เข้าฝึกอบรมได้มีการประเมินระดับคะแนนด้านความรู้ก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ทำให้คะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีค่าที่ต่ำสุดเมื่อเทียบกับความพึงพอใจในด้านอื่นๆ

4. สรุป

การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน PLC ขั้นพื้นฐาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง พบว่าระดับความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล ในแต่ละปัจจัยไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมต่างกัน และระดับความแตกต่างของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสนใจด้านการฝึกอบรมในแต่ละปัจจัย ไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

เอกสารอ้างอิง

- [1] กาญจนา อรุณสุขจุฑา. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์): บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (2546).
- [2] ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2527). *การใช้เทคนิคการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : สรรพสามิต1.
- [3] เครือวัลย์ ลีมอภิชิต. (2531). *หลักและเทคนิคการจัดฝึกอบรมและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์.
- [4] จงกลณี ชูติมาเทวินทร์. (2542). *การฝึกอบรมเชิงพัฒนา*. กรุงเทพฯ : เอพีลิฟวิ่ง.
- [5] ชาญ สวัสดิ์สาส์. (2539). *การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างประสิทธิผล*. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- [6] ญาณี อมฤตฤติ. ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.(2547).
- [7] พิศักดิ์ กุสโมทย์. ความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมต่อคุณภาพของศูนย์ฝึกอบรมการปีโตเลียมแห่งประเทศไทย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา) : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, (2543).
- [8] วิยะดา สุนทรวาทิน. (2548). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพบริการของสถานบริการนวดเพื่อสุขภาพ ในเขตกรุงเทพฯ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- [9] ศุภพัชญ์ ดุลยพิพัฒน์. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการตัดสินใจเลือกเรียนภาษาต่างประเทศในสถาบันสอนภาษาเอกชน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์) : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, (2549).
- [10] ประคอง กรณีสุด.(2528). *สถิติเพื่อการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ ดร.ศรีสง่า จำกัด.
- [11] Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons.
- [12] 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.
- [13] Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York : Harper & Brother.
- [14] McShane, S. L.; and Von Glinow, M. A. (2003). *Organizational Behavior : Emerging Realities for the Workplace Revolution*. (2nd ed) Boston : McGraw Hill.
- [15] William R. Tracy. (1971). *Designing Training and Development System*. New York : American Management Association, Inc.