

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด

กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

ปริญญานิพนธ์

ของ

รัชนิพร นาพุกธา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

พฤษภาคม 2549

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด

กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

รัชนิพร นาพุกธา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

พฤษภาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รัชนิพร นาพสุธา. (2549). ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด : กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด. ปรินญาณพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล, รองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์.

การวิจัยศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ (ท่าหลวง) จำกัด มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด 11 ด้าน คือ ด้านวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการฝึกอบรม ด้านสื่อบรรยาย ด้านสถานที่อบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประเมินผล ด้านประชาสัมพันธ์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม และเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2546 – ปี พ.ศ. 2548

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 42 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99198 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

ซึ่งผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลาในการอบรม อยู่ในระดับปานกลาง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด พบว่า

2.1 พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2. พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มี

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านสถานที่อบรม ผู้รับผิดชอบการอบรม และระยะเวลาในการอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านวิทยากรผู้อบรมและด้านเนื้อหาของหลักสูตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านวิธีการฝึกอบรม วิทยากรผู้อบรม โสตทัศนูปกรณ์ และผู้รับผิดชอบการอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านสถานที่อบรม และการประเมินผล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านสถานที่อบรม ผู้รับผิดชอบการอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ระหว่างปี พ.ศ. 2546 – ปี พ.ศ. 2548 พบว่า ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2546 มีอัตราคงที่หรืออาจจะลดลง จากปี พ.ศ. 2545 ส่วนปี พ.ศ. 2547 ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2546 และปี พ.ศ. 2548 ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2547 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด มีประสิทธิภาพในการฝึกอบรมโดยรวมเพิ่มขึ้นทุกปี

SATISFACTIONS TOWARDS TRAINING AND EFFICIENCY OF TRAINING
THE SIAM CEMENT INDUSTRY CO.,LTD.
: A CASE STUDY OF THE SIAM CEMENT (TA LAUNG) CO.,LTD.

AN ABSTRACT
BY
RATCHANEEPORN NAPUTTHA

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics degree in Economics of Education
at Srinakharinwirot University
May 2006

Ratchaneeporn Naputtha. (2006). *Satisfactions Toward Training And Efficiency Of Training Of The Siam Cement Industry Corporation Limited : A case study Of The Siam Cement (Talaung) Corporation Limited* Master thesis. M.Econ. (Economics of Education) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc Prof. Dr. Tamrong Udompijitgun, Assoc Prof. Dr. Pitsamai Jarujittipun.

The purpose of this research was to study employees training satisfactions of The Siam Cement (Talaung) Corporation Limited in eleven areas : training method, trainer, training instructors, document, equipment, place, training officer, evaluation, public relations, period of time training, objectives and course content. It compared the satisfaction training of the employees of The Siam Cement (Talaung) Corporation Limited classified by gender, status, age, education level, period of time working and number of time in training. And compare the training budget of employees of The Siam Cement (Talaung) Corporation Limited.

The samples used in the study 210 employees training of The Siam Cement (Talaung) Corporation Limited. The tool used for data collection was questionnaire about the employees training satisfaction of The Siam Cement (Talaung) Corporation Limited. It comprised 42 five – rate scale items and its reliability was .99198. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation (S.D.), t – test, and one way ANOVA.

The results of this study were as follows:

1. The employees training satisfactions of The Siam Cement (Talaung) Company Limited in overall and each aspects were at high level except the aspect training, public relations and period of time training were at moderate level.

2. The responses from trainees under selected variable were :

- 2.1 There was no statistically significant at different level for The employees' Siam Cement (Talaung) Co., Ltd in overall aspects and each aspect from employees with different genders.

- 2.2 There was no statistically significant at different level for The employees' Siam Cement (Talaung) Co., Ltd with different status in overall aspects. For the aspects of place, training officer and period of time training were statistically significant different level at 0.05

2.3 There was no statistically significant at different level for The employees' Siam Cement (Talaung) Co., Ltd with different age in overall aspects. For the aspects of trainer and course content were statistically significant different level at 0.05

2.4 There was no statistically significant at different level for The employees' Siam Cement (Talaung) Co., Ltd with different education in overall aspects. For the aspects of training method, trainer, equipment and training officer were statistically significant different level at 0.05

2.5 There was statistically significant at different level at 0.05 for The employees' Siam Cement (Talaung) Co., Ltd with different period of time working in overall aspects. For the aspects of place and evaluation were no statistically significant different level.

2.6 There was no statistically significant at different level for The employees' Siam Cement (Talaung) Co., Ltd with different number of training in overall aspects. For the aspects of place, training officer and objectives and course were statistically significant different level at .05

3. A Study of efficiency of training of The Siam Cement (Talaung) Co.,Ltd. The results of the study found that efficiency of training the year 2003, 2004 and 2005, it was found that in year 2005 was highest, and in year 2004 were that of medium, and in the year 2003 respectively.

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วย เพราะได้รับความเมตตา ช่วยเหลือ และสนับสนุนจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย จารุจิตติพันธ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ได้ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้เกิดความสมบูรณ์มาก จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฐกา ตันสกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ที่แต่งตั้งเพิ่มเติม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พุฒคำ, นายชินนทร์ พรหมเพชร, นายชาญณรงค์ สัมแก้ว และนางพาตินี อัครบุลย์ ซึ่งได้ให้ความกรุณาในการพิจารณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย และแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของเครื่องมือให้มีความเที่ยงตรงในการวัดมากยิ่งขึ้น รวมทั้งขอขอบคุณ นายกมล ลิ้มประเสริฐ ผู้จัดการฝึกอบรม ฝ่ายบุคคล บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด และนายธนวัฒน์ คุ้มครอง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่ให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูล และคำแนะนำในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และพนักงานของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบระลึกถึงพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ รวมทั้งญาติ พี่ น้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจเสมอมา ตลอดจนสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ที่เป็นกำลังใจคอยสนับสนุนให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมเกื้อหนุนในการศึกษาครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และขอน้อมระลึกถึงพระคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพและซาบซึ้ง ที่วางรากฐานการศึกษาให้ผู้วิจัย มีความรู้ ความสามารถจนทุกวันนี้

รัชนีพร นาพุทธา

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม และประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

ของ
นางสาวรัชนีพร นาพุทธา

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2549

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิศมัย จารุจิตติพันธ์)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ญัฐกา ตันสกุล)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	12
ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	12
ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	12
รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	14
ความหมายของการฝึกอบรม.....	14
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	16
ประเภทของการฝึกอบรม.....	17
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม.....	18
ปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	19
กระบวนการในการฝึกอบรม.....	20
เทคนิควิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม.....	22
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
ความหมายของความพึงพอใจ.....	22
การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ.....	24
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอรรถประโยชน์ในการฝึกอบรม.....	24
ความหมายอรรถประโยชน์.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2	
การวัดอรรถประโยชน์.....	25
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอุปสงค์.....	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม.....	27
ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด.....	28
ความเป็นมาและการประกอบธุรกิจ.....	28
นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร.....	29
การบริหารงานฝึกอบรม.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3	
วิธีการดำเนินการวิจัย.....	45
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
ประชากร.....	45
กลุ่มตัวอย่าง.....	45
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	46
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการวิจัย.....	83
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	96
บรรณานุกรม.....	98

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก.....	105
ภาคผนวก ก.....	106
ภาคผนวก ข.....	108
ภาคผนวก ค.....	114
ภาคผนวก ง.....	121
ประวัติผู้วิจัย.....	143

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำแนกตามโรงงาน.....	46
2	ความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ ไทย (ท่าหลวง) จำกัด	48
3	จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม...	55
4	ค่าคะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมและรายด้าน.....	58
5	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวิธีการอบรม.....	59
6	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ต่อด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม.....	60
7	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านเอกสารการอบรม.....	61
8	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านสัทธิศุภกรณ์.....	61
9	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านสถานที่อบรม.....	62
10	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม.....	63
11	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านการประเมินผล.....	64
12	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านการประชาสัมพันธ์.....	65
13	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านระยะเวลาในการอบรม...	66
14	ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรม.....	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 ค่าคะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร....	67
16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ.....	68
17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามสถานภาพ.....	69
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ.....	71
19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน.....	75
21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการ ฝึกอบรม.....	76
22 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ระหว่าง ปี พ.ศ. 2546 – ปี พ.ศ. 2548..	78

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ความสัมพันธ์ของทรัพยากรบุคคลกับผลผลิตขององค์กร.....	2
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ประจำปี 2548.....	8
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย เกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ประจำปี 2548 จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ ได้รับการฝึกอบรม.....	9
4 กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2546 – ปี พ.ศ. 2548.....	10

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้โลก "ไร้พรมแดน" มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซับซ้อน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ขนบธรรมเนียมประเพณี และ วัฒนธรรม ทำให้ประเทศไทยต้องแข่งขันกับนานาประเทศในด้านต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จนเป็นผลสืบเนื่องให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 -2549) มุ่งเน้นให้เกิด "การพัฒนาที่ยั่งยืนและความอยู่ดีมีสุขของคนไทย" โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาและพัฒนาอย่างมีสมดุล (สำนักงาน คณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2543 : ข)

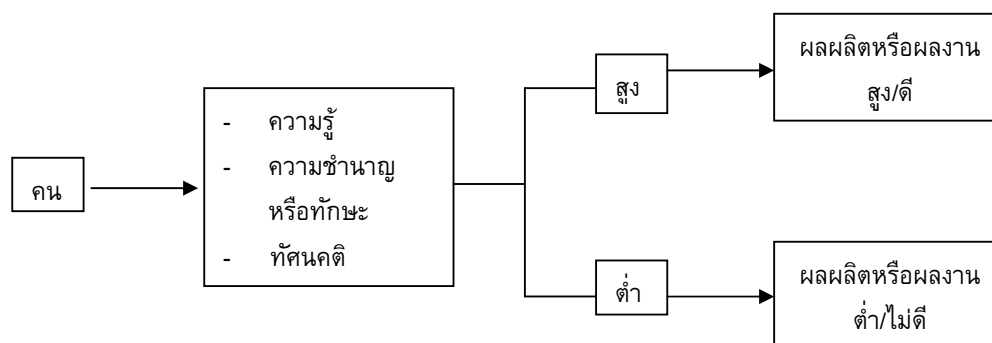
การที่ประเทศไทยจะพัฒนาก้าวหน้าหรือพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าปัจจัยอื่นๆ คือปัจจัยด้าน ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาแล้วนี้เอง จะเป็นกลไกเป็นกำลัง สำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจ มนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญ ทั้งในด้านเป็นแรงงานหรือกำลังคน (Man Power) ของโรงงานอุตสาหกรรมของธุรกิจต่างๆ รวมถึงงานบริการทั้งของรัฐและเอกชน และยังเป็นปัจจัยสำคัญในด้านการเป็นผู้ประกอบการ ด้วย (นงลักษณ์ สิ้นสืบผล, 2542 : 1) ดังนั้น จึงต้องมีการลงทุนในมนุษย์ แล้วให้สิ่งที่ลงทุนไป นั้นกลับมาตอบแทนต่อประเทศชาติและสังคม "ทรัพยากรมนุษย์" จึงหมายความว่า เป็นทุนที่มี ค่าและให้ผลตอบแทนได้ (จิระ หงส์ลดาธมภ์, มณีรัตน์ ภิญญานุชาฤกษ์ และประภาวดี ประจักษ์ศุภนิมิตร, 2531 : 5)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้นักวิชาการหลายสาขาให้ความสนใจ อย่างจริงจังมากขึ้น ทั้งนักเศรษฐศาสตร์ นักรัฐศาสตร์ นักบริหาร นักการศึกษา นักจิตวิทยา และอื่นๆ ได้พยายามวางแผนและจัดกระทำการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และศักยภาพในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานอาชีพ (บังอร โสพล, 2538 : 13) โดยในทาง เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ หรือเศรษฐศาสตร์การศึกษา เป็นการศึกษาถึงเรื่องมนุษย์และ สังคม ที่จะเลือกใช้ทรัพยากรที่มีค่าและหามาได้ยากไปใช้ในการผลิต การฝึกอบรมชนิดต่างๆ และไปพัฒนาความรู้ ความชำนาญ จิตใจ อุปนิสัย และบุคลิกภาพ และอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในการศึกษาอย่างมีรูปแบบตลอดช่วงเวลาและกระจายหรือถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญ และ สิ่งที่ดีงามทั้งหลายที่ได้จากการฝึกอบรม และการศึกษานั้นไปยังบุคคลและกลุ่มบุคคลต่างๆ ใน สังคมได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Cohn and Geske อ้างถึงใน บุญคง หันจางสิทธิ์, 2540 : 3 - 4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นการผสมผสานระหว่างการพัฒนาและการพัฒนา

ปัจเจกบุคคล การพัฒนาองค์กร และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากร กลุ่ม และองค์กร ให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความพึงพอใจ มีขวัญกำลังใจดี พร้อมทั้งจะทุ่มเทพลังกายใจและสติปัญญาให้แก่งานได้ ตลอดจนทำให้สามารถปรับตนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อที่องค์กรจะได้รับประโยชน์สูงสุดนั่นเอง (ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล และคณะ , 2545 : 7)

ปัจจุบัน การฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อการพัฒนาบุคลากรและองค์กร ทั้งนี้ ความรู้และทักษะที่ได้ฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระยะสั้นๆ ไม่นานความรู้นั้นก็ล้าสมัย ไม่เพียงพอต่อการพัฒนาที่ทันสมัย จึงทำให้ต้องมีการฝึกอบรมตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนั่นเอง จูรีระ ประवालพฤษ์ (2538 : 1) ได้กล่าวว่า ถึงแม้ว่าการจะจัดระบบงาน กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคคลในองค์กรขาดความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถหรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติที่ไม่ดีแล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร

ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ของทรัพยากรบุคคลกับผลผลิตขององค์กร



ที่มา : จูรีระ ประवालพฤษ์ (2538 : 1)

จากภาพแสดงให้เห็นว่า การลงทุนในมนุษย์โดยวิธีการศึกษาหรือการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่สำคัญในองค์กร มีผลต่อบุคลากรในองค์กร คือ สามารถที่จะเพิ่มหรือลดผลผลิต/ผลงานขององค์กรได้ โดยจะเห็นได้ว่า ถ้าบุคลากรในองค์กรผ่านการพัฒนาโดยการฝึกอบรม ก็จะสามารถเพิ่มผลผลิตหรือผลงานได้ แต่ถ้าบุคลากรในองค์กรขาดการฝึกอบรมหรือไม่ได้มีการพัฒนาเท่าที่ควร ก็จะทำให้ผลผลิตต่ำหรือผลงานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของพนักงาน เพราะผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจที่ดีต่อการฝึกอบรมแล้ว จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ตลอดจนเพิ่มผลผลิตตามที่คาดหวังให้ดีขึ้นได้ และเนื่องจาก บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัท ที่มีโรงงานผลิตปูนซิเมนต์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และมีกำลังการผลิตรวมมากที่สุด ในภูมิภาคอาเซียน โดยได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศ ว่าเป็นผู้ผลิตปูนซิเมนต์คุณภาพสูง อีกทั้งบริษัท ยังดำเนินธุรกิจผลิตคอนกรีตผสมเสร็จคุณภาพสูงสำหรับงานก่อสร้างทุกประเภท โดยมีฐานการผลิตกระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีโรงงานในประเทศใกล้เคียงด้วย ดังนั้น การลงทุนในตัวพนักงาน จึงถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ประจำปีงบประมาณ 2548 ซึ่งเป็นบริษัท ในความรับผิดชอบของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด โดยจะศึกษาเฉพาะการฝึกอบรมแบบ In-hose Training คือ เป็นการจัดการฝึกอบรมขึ้นภายในหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้โดยพนักงานไม่ต้องทำงานประจำในระหว่างที่เข้ารับการฝึกอบรม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความทุ่มเท ยินดีที่จะเรียนรู้การฝึกอบรม ทำให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร อีกทั้งหน่วยงานอื่นๆ ยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์การฝึกอบรมต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมาย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2546 ถึง ปี พ.ศ. 2548

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงโครงการฝึกอบรมของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความทุ่มเท ยินดีที่จะเรียนรู้การฝึกอบรม ทำให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่องค์กร อีกทั้งหน่วยงานอื่นๆ ยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์การฝึกอบรมได้อีกด้วย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ 2548 ของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เป็นจำนวนทั้งสิ้น 460 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ 2548 ของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เป็นจำนวน 210 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในความมุ่งหมายของการวิจัยที่ 1

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ใน 11 ด้าน ดังนี้

1. วิธีการฝึกอบรม
2. วิทยากรผู้อบรม
3. เอกสารการฝึกอบรม
4. โสตทัศนูปกรณ์
5. สถานที่อบรม
6. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
7. การประเมินผล
8. การประชาสัมพันธ์
9. ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม
10. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
11. เนื้อหาของหลักสูตร

ตัวแปรที่ศึกษาในความมุ่งหมายของการวิจัยที่ 2

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม มีดังนี้

1. เพศ
2. สถานภาพ
3. อายุ
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
6. จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ (ท่าหลวง) จำกัด ใน 11 ด้าน ดังนี้

1. วิธีการฝึกอบรม
2. วิทยากรผู้อบรม
3. เอกสารการฝึกอบรม
4. โสตทัศนูปกรณ์
5. สถานที่อบรม
6. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
7. การประเมินผล
8. การประชาสัมพันธ์
9. ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม
10. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
11. เนื้อหาของหลักสูตร

ตัวแปรที่ศึกษาในความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 3

ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. งบประมาณจากการฝึกอบรม โดยเปรียบเทียบกัน ระหว่างปี 2545 – ปี 2548
2. จำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2545 – ปี พ.ศ. 2548
3. ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมาย และคำจำกัดความขอบเขตของศัพท์ ดังนี้

พนักงาน

หมายถึง พนักงานระดับบังคับบัญชา และพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่เข้ารับการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ประจำปีงบประมาณ 2548

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมทำงานอยู่ใน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยเศษของเดือนตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ให้นับเป็น 1 ปี

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการฝึกอบรม ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ประจำปีงบประมาณ 2548 ใน 11 ด้าน ดังนี้ คือ ด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านการประเมินผล ด้านสถานที่อบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาหลักสูตร

ความพึงพอใจด้านวิธีการอบรม

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในวิธีที่ใช้ในการฝึกอบรมกับกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ พัฒนาทักษะ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ได้ผลดีมากที่สุด

ความพึงพอใจด้านวิทยากรผู้อบรม

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อบุคคลที่มีหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ข้อมูลข่าวสารให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ ทศนคติ ตลอดจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ความพึงพอใจด้านเอกสารการอบรม

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งพิมพ์ที่นำมาใช้ในประกอบการอธิบายความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ความพึงพอใจด้านโสตทัศนูปกรณ์

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งที่นำมาใช้เพื่อช่วยในการสื่อสารข้อมูล เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมความรู้ต่าง ๆ จากวิทยากร

ความพึงพอใจด้านการประเมินผล

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อกระบวนการในการพิจารณาตัดสินความเหมาะสม และความคุ้มค่าจากการฝึกอบรม โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ เป็นเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ความพึงพอใจด้านสถานที่อบรม

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่ออาคาร สถานที่ ตก หรือห้องต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการนำเสนอ และดำเนินการบริหารจัดการการฝึกอบรม

ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อวิธีการนำเสนอเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ

ความพึงพอใจด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในเรื่องวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม คือความต้องการของบริษัท ที่จะให้พฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงไป หลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ แล้ว

ความพึงพอใจด้านเนื้อหาหลักสูตร

หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจต่อรายละเอียดเนื้อหาวิชาที่เป็นภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมไปถึงข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่ได้รับในหลักสูตรการฝึกอบรม

งบประมาณจากการฝึกอบรม

หมายถึง งบประมาณหรือค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน ที่ใช้ในการฝึกอบรมพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ได้แก่ เงินค่าตอบแทนวิทยากร, ค่าวัสดุ เครื่องมือที่ใช้ในการฝึกอบรม, ค่าเอกสาร, ค่าที่พัก อาหาร เครื่องดื่ม, และค่าพาหนะรับ – ส่งผู้ฝึกอบรม

ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม

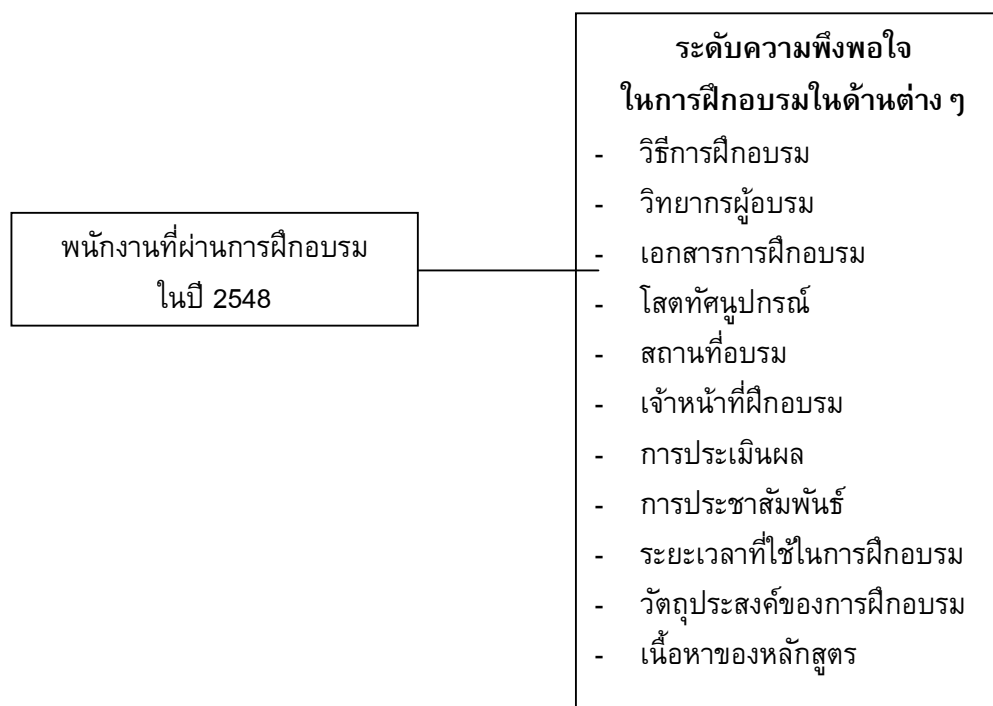
หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรจากการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมครั้งนี้ สามารถวัดได้จากผลผลิตของการฝึกอบรม และเปรียบเทียบกับงบประมาณในการฝึกอบรมต่อหัว

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการโดยมีกรอบแนวความคิด 3 กรอบด้วยกัน โดยกรอบแนวความคิดที่ 1 (ภาพประกอบ 2) คือ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ใน 11 ด้าน ดังนี้ คือ วิธีการฝึกอบรม วิทยากรผู้อบรม เอกสารการฝึกอบรม สื่อทัศนูปกรณ์ สถานที่ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม การประเมินผล การประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร

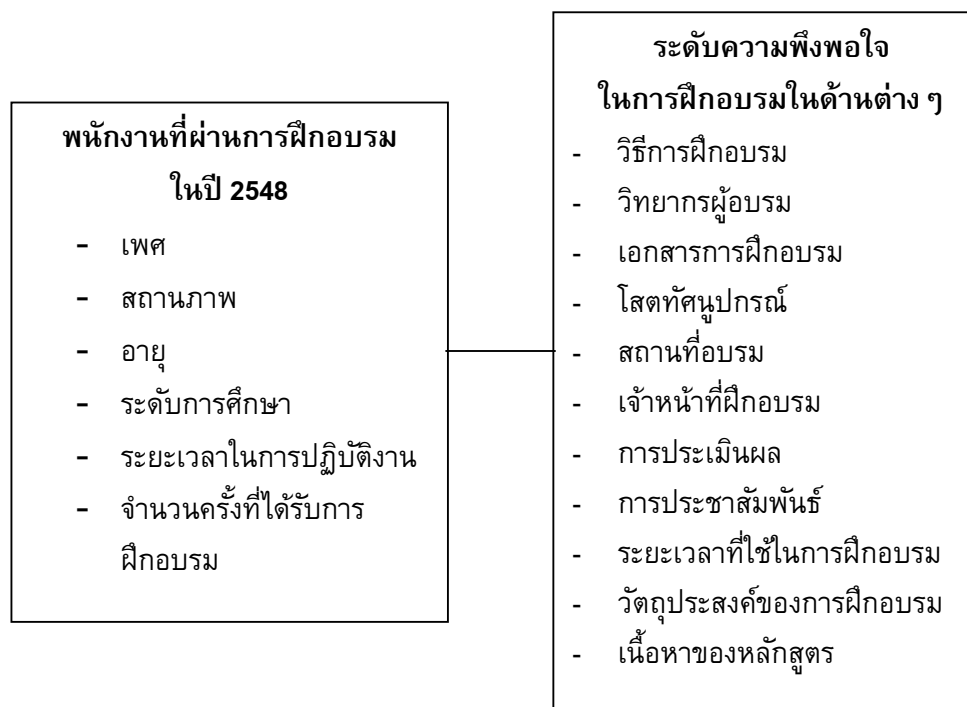
กรอบแนวคิดที่ 2 (ภาพประกอบ 3) คือ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

กรอบแนวคิดที่ 3 (ภาพประกอบ 4) คือ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ระหว่างปี 2546 – ปี 2548



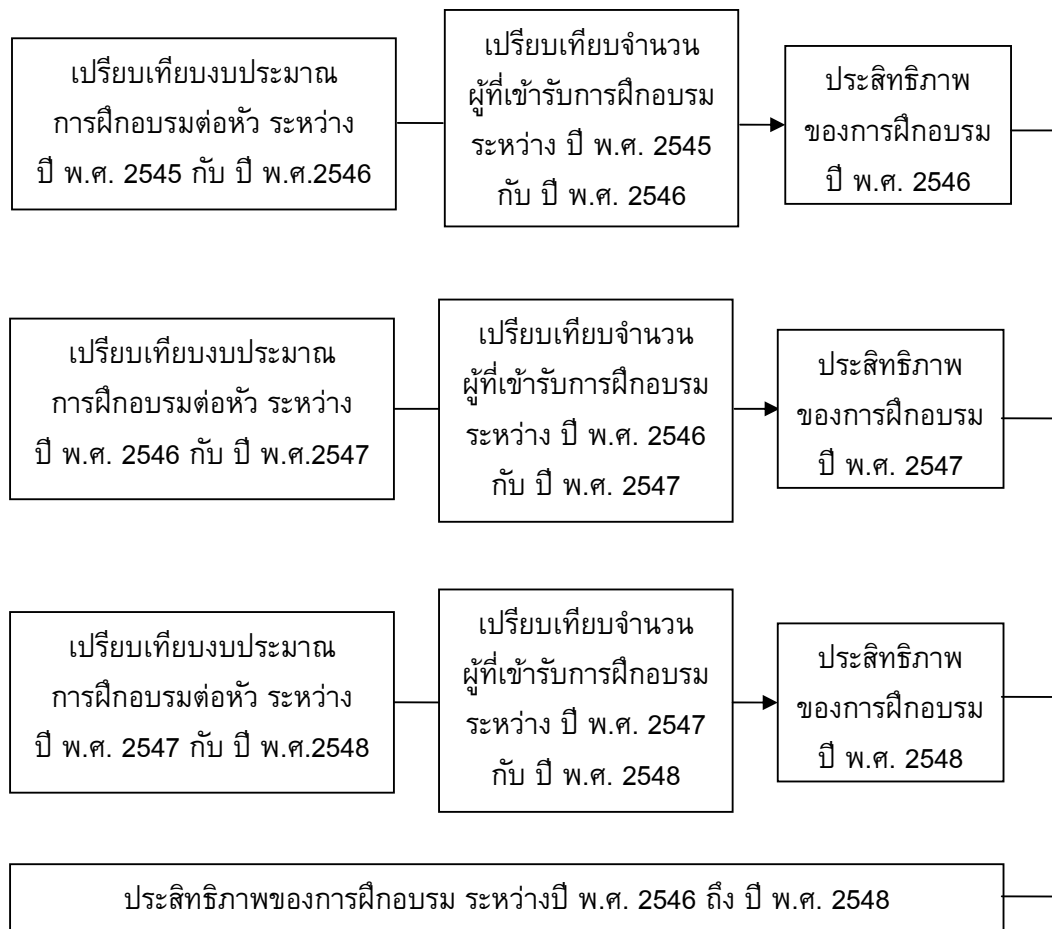
**ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม
ของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ประจำปี 2548**

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ประจำปี 2548 จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ จำนวนครั้งที่ ได้รับการฝึกอบรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของ
พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2546 ถึง ปี
พ.ศ. 2548

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอัตราประโยชน์ในการฝึกอบรม
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอุปสงค์ต่อเนื่อง
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
7. ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด
8. ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

1.1 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ในทางเศรษฐศาสตร์ ถือเป็นการลงทุนในทุนมนุษย์ โดยวิธีการศึกษา การฝึกอบรม และการเรียนรู้โดยตนเอง ทำให้สามารถเพิ่มความรู้ (Stock of Knowledge) ทักษะ (Skills) ในด้านต่างๆ แก่ผู้รับการฝึกอบรม จึงเป็นการเพิ่มทุนมนุษย์ (Human Capital Formation) เพราะฉะนั้น สถานศึกษาจึงเปรียบเสมือนโรงงาน (Capital Goods) ซึ่งมนุษย์สร้างขึ้นเพื่อนำไปผลิตสินค้าอื่นอีกต่อหนึ่ง อันจะก่อให้เกิดผลผลิตหรือบริการและรายได้ตามมา การฝึกอบรมจะเปรียบเสมือนเป็นสินค้าสำหรับผู้บริโภค (Consumption Goods) นั้น ก็ต่อเมื่อผู้รับการฝึกอบรม เรียนเพื่อรู้เท่านั้น ไม่ใช่เรียนเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานหรือทำงานเดิมให้ดีขึ้น แต่การฝึกอบรมจะเป็นการลงทุนได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนต้องการยกระดับความสามารถ หรือดึงเอาศักยภาพที่อยู่ในตัวมาใช้ประโยชน์ และสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กร ตลอดจนสร้างรายได้โดยรวมให้แก่ประเทศชาติได้ (ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล และคณะ , 2545 : 2)

1.2 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

Ray A Killian (อ้างถึงใน มัลลีย์ เวชชาชีวะ. 2532 : 31) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรเป็นรายบุคคล ให้เขามี

ความพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ให้ได้ผลดีแก่องค์กรมากที่สุด ซึ่งองค์กรจะต้องดูแลให้เขามีกำลังใจ กำลังใจ สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ และทุ่มเทพลังทั้งหมดที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็น พัฒนาฝีมือ ความรู้ ตลอดจนความ สะดวกสบายต่างๆ พฤติกรรมเหล่านี้ จึงทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด นั่นก็คือ ได้รับ ผลตอบแทนจากการลงทุนนั่นเอง และเป็นเสมือนการปฏิบัติตอบแทนซึ่งกันและกันอีกด้วย

ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล และคณะ (2545 : 7) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ก็ คือ การพัฒนาที่เป็นระบบ โดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพของมนุษย์ ทั้ง ทางด้านทักษะ สุขภาพ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และความจำเป็นพื้นฐาน โดยอาศัยการศึกษา การฝึกอบรม การวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาตนเอง เศรษฐกิจ สังคม ซึ่งจะ นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

दनัย เทียนพุ่ม (2540 : 151) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การ บุรณาการ เพื่อใช้ในการฝึกอบรมและการพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์กรสำหรับปรับปรุงบุคคล ติม และประสิทธิภาพขององค์กร

มัลลี เวชชาชีวะ (2532 : 9) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความ พยายามที่จะใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดใ้องค์กร

จิระ หงส์ลัดดารมภ์ และคณะ (2531 : 5) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเพิ่มทุนมนุษย์ และการลงทุนในการพัฒนาเศรษฐกิจ

จากความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การวางแผนและการดำเนินการพัฒนาบุคลากร อย่างมีระบบ โดยการลงทุนด้วยวิธีการศึกษา การฝึกอบรม การวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ สุขภาพ ทัศนคติที่ดี สามารถนำมาปรับปรุงและนำมาพัฒนา การปฏิบัติงานต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ตนเอง และองค์กร ตลอดจนประเทศชาติได้

1.3 รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล และคณะ (2545 : 10) กล่าวถึง รูปแบบการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ไว้ 3 ประการ คือ

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง

เป็นการพัฒนามนุษย์ ที่มุ่งให้สามารถเอาตัวรอด และดำรงตนอยู่ในสังคม สภาพ แวดล้อมที่ตนอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถแบ่ง วิธีการพัฒนาตนเอง เป็น 2 วิธี ดังนี้

1.1 วิธีการพัฒนาตนเองตามปรกติวิสัย เป็นการเรียนรู้ที่ไม่ได้ผ่านสถาบันการ ศึกษา อยากลองทำสิ่งแปลกใหม่ ลองผิดลองถูกด้วยตนเอง และความต้องการที่จะทำให้สิ่งที่มี อยู่แล้วดีขึ้น โดยเริ่มจากความอยาก

1.2 วิธีการพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาจากแหล่งความรู้ อาทิ สถาบันศึกษาศาสนา สื่อมวลชน เพื่อสนับสนุนความอยากให้เป็นจริง

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการศึกษาเล่าเรียน

เป็นการมุ่งที่จะพัฒนาอย่างมีระเบียบและระบบ ได้นื้อหาสาระและประสบการณ์ตรงตามความต้องการ มีปริมาณและคุณภาพสูง สามารถพัฒนาตนเองได้ในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น

2.1 การศึกษาในระบบโรงเรียน เป็นผลจากการขยายตัวทางวิทยาการ การเพิ่มอาชีพ และความต้องการที่จะต้องพัฒนากำลังคน ซึ่งต้องศึกษาในเวลาอันสั้นอย่างเป็นระบบ และเรียนตามหลักสูตรและเวลาที่สถาบันกำหนด โดยอาศัยวัด โรงเรียน มหาวิทยาลัย และได้รับการสั่งสอนจาก พระ ครู-อาจารย์ เป็นต้น

2.2 การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการศึกษาที่ไม่ยึดรูปแบบ วิธีการ และสื่อ การถ่ายทอดอาจอยู่ในรูปกลุ่มความสนใจ และรวมตัวประกอบกิจกรรม สื่อการถ่ายทอด อาจอยู่ในรูปของการอภิปราย สัมมนา การฝึกอบรม สื่อสารมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ไปรษณีย์ และอื่นๆ เป็นการศึกษาตามอัธยาศัย

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการฝึกอบรม

เป็นการมุ่งให้นื้อหาสาระที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะในระยะเวลาอันจำกัด ที่จะเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรในเรื่องใหม่และทันสมัย ให้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์กับงานได้ตรงตามความต้องการ ในรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3.1 การฝึกอบรมที่ยึดวิทยาการเป็นศูนย์กลาง เช่น การฝึกอบรมแบบบรรยาย แบบซิมโพเซียม แบบประชุมวิทยาการ

3.2 การฝึกอบรมที่ยึดสมาชิกเป็นศูนย์กลาง เช่น แบบสัมมนา แบบประชุมเชิงวิชาการ แบบโครงการจำลองสถานการณ์ แบบกลุ่มสัมพันธ์ แบบแก้ปัญหา การฝึกอบรมแบบพัฒนาโครงการกรณีงาน

3.3 การฝึกอบรมทางไกล ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมศึกษาด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ จากสื่อการฝึกอบรมทางไกลในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม (Training)

มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้มากมาย ซึ่งมีดังต่อไปนี้

Pramley (1991 : 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการวางแผน ควบคุม ให้อุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้เพิ่มทักษะและปรับเปลี่ยนทัศนคติ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชูชัย สมิทธิไกร (2540 : 7) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากร เป็นกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งถูกจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมทั้งความตระหนักรู้ และแรงจูงใจของบุคคลกรเหล่านี้ มีเจตคติต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม

ฐิระ ประवालพฤษ (2538 : 2) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเสริมสร้างสมรรถภาพ บุคลากรอย่างหนึ่งในงานพัฒนาบุคคลขององค์การ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ หรืองานที่องค์กรได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และเกิดตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีคุณภาพ

ณัฐพันธ์ เชรนนันท์ (2541 : 137) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรม เกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพในด้านต่างๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมอันจะนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ที่ตั้งไว้

दनัย เทียนพุม (2540 : 26) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การยกระดับความสามารถของพนักงานในทุกวิถีทางให้สามารถทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยมองว่าเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนา

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 213) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและ/หรือทัศนคติของพนักงาน เพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ

บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540 : 229) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน และการผลติในปัจจุบันและอนาคต

พยอม วงศ์สารศรี (2541 : 146) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการซึ่งบุคคลได้เรียนรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้ตนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นองค์ประกอบขององค์การให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ไพศาล ไกรสิทธิ์ (2541 : 233) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนา ทักษะการมนุษย์ให้เกิดการเรียนรู้ หรือเกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้ ทักษะ เจตคติ และสมรรถนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนมีสมรรถนะในชีวิตเพิ่มขึ้น

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540 : 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนา หรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงาน หรือปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ให้

เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิด ความรู้สึก เช่น ทศนคติ หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงาน หรือองค์การมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้หน่วยงานหรือองค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

ศรีอรุณ เรศานนท์ (2537 : 120) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การเสริมสร้างและพัฒนา ความคิดเห็น การกระทำ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความชัดเจนของบุคคล ในขณะที่กำลังทำงานอยู่ ให้กว้างขวางและก้าวหน้าออกไป เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพสูงขึ้น และให้บังเกิดสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น

สมชาติ กิจยรรยง (2537 : 10) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการในการเรียน การสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแลกเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการสอนในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2529 : 179) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledes) และทักษะ (Skills) ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยจัดทำเป็นช่วงๆ หรือระยะเวลาตามความเหมาะสม

จากความหมายของการฝึกอบรม ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อฝึกฝนหรือพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มพูนความรู้ ทศนคติ ความชำนาญ ประสิทธิภาพ ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ทำให้สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์การ และเกิดประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สุรศักดิ์ นานานุกุล และคณะ (2529 : 180) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- ก. วัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นวัตถุประสงค์ที่เน้นหนักในแง่ของส่วนรวม ได้แก่
 1. เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน และเจ้าหน้าที่
 2. เพื่อสอนแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
 3. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
 4. ลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
 5. เพื่อจัดวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
 6. เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานของบุคคล
 7. เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคล ให้ทุกฝ่ายมีความ

พึงพอใจ

8. เพื่อพัฒนาบุคคลให้มีความก้าวหน้าในงาน และการขยายองค์การ
9. สนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณะ และผู้มาติดต่อ
- ข. วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล หมายถึง วัตถุประสงค์ของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในองค์การ หรือหน่วยงาน ความมุ่งหมายส่วนบุคคล ได้แก่
 1. เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่ง
 2. เพื่อพัฒนาทำที่บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน
 3. เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน โดยการทดลองปฏิบัติงาน
 4. เพื่อฝึกฝนการใช้วินิจฉัยในการตัดสินใจ
 5. เพื่อเรียนรู้งาน และลดการเสี่ยงอันตรายในการปฏิบัติงาน
 6. เพื่อปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
 7. เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญในการปฏิบัติงาน
 8. เพื่อเข้าใจนโยบาย และความมุ่งหมายขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น
 9. เพื่อให้มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ประเภทของการฝึกอบรม

Gary S. Becker (อ้างถึงใน บุญคง หันจางสิทธิ์. 2540 : 231) ได้แบ่งการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. การฝึกอบรมแบบทั่วไป (General Training) เป็นการฝึกอบรมที่ได้เจาะจงงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการฝึกอบรมเพื่อจะสร้างเสริมความรู้กว้างๆ และเป็นการสร้างประสบการณ์สำหรับงานทั่ว ๆ ไป ผู้รับการฝึกอบรมหรือพนักงานบริษัทสามารถนำเอาความรู้ นั้น ๆ ไปใช้ประโยชน์แก่ตนเองได้ และสามารถนำไปใช้ในการทำงานในหน่วยธุรกิจอื่น ๆ ได้อีกด้วย เช่น การฝึกอบรมแรงงานชนบทก่อนเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมงานพิมพ์ดีด งานจัดแฟ้มหรือเอกสาร การฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการพูดในที่ชุมชนเพื่อสร้างบุคลิกภาพ เป็นต้น ความรู้ความชำนาญที่ได้จากการฝึกอบรมเช่นนี้จะนำไปใช้ที่ไหนก็ได้โดยทั่วไป

2. การฝึกอบรมเฉพาะอย่าง (Specific Training) เป็นการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งของบริษัท หรือหน่วยงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ โดยปกติแล้วการฝึกอบรมประเภทนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทหรือหน่วยงานมากกว่าตัวพนักงานเอง เพราะงานดังกล่าวจะมีลักษณะเฉพาะ และใช้อยู่ในบริษัทหรือหน่วยงานเท่านั้น ถ้าพนักงานย้ายไปทำงานกับบริษัทอื่นก็แทบจะไม่ได้ใช้ประโยชน์กับความรู้และความชำนาญที่ได้ฝึกอบรมมา การฝึกอบรมประเภทนี้มักจะเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานช่างเฉพาะ เช่น บริษัทผูกขาด (Pure Monopolists) อาจจะต้องฝึกอบรมพนักงานให้รู้จักใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์บางอย่างก่อนจะเข้าทำงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การแยกประเภทของการฝึกอบรมฝีมือดังกล่าวข้างต้น ทำให้ไม่สมบูรณ์นัก เนื่องจากการฝึกส่วนใหญ่จะไม่ใช้การฝึกประเภททั่วไปอย่างเดียวหรือการฝึกเฉพาะเจาะจงอย่างเดียว แต่จะมีลักษณะของทั้ง 2 ประเภท ปะปนกันอยู่ ดังนั้นการแบ่งแยกประเภทมักจะใช้วิธีพิจารณาความโน้มเอียงของลักษณะการฝึกว่าจะมีส่วนประกอบของการฝึกประเภทใดมากกว่ากัน (สุมาลี ปิตยานนท์ และเทียนฉาย กีระนันท์. 2535 : 117)

2.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ผลการศึกษาของ ยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 31 – 32) พบว่า การฝึกอบรมให้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคคลและองค์การเป็นอันมาก เพราะนอกจากจะเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยมของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นแล้ว การฝึกอบรมยังเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงาน ทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในระดับต่าง ๆ ดังนี้

1. ระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้
 - 1.1 ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตัวพนักงานเองทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด เมื่อพนักงานเข้าใจระบบการทำงานที่ชัดเจนถูกต้อง
 - 1.3 ช่วยทบทวนแนวคิดและเจตคติ ทำให้เกิดความสนใจงานในหน้าที่จนเกิดความรักอาชีพของตนเอง
 - 1.4 ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงานจะประสบความสำเร็จด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดแรงเสริมและกำลังใจในการทำงาน
 - 1.5 การมีโอกาสได้พัฒนาความทันสมัยและเพิ่มวิทยฐานะตนเอง จะทำให้ง้าวหน้าในตำแหน่งการงานในโอกาสต่อไป
2. ระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้
 - 2.1 ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ส่งผลให้การบริหารสั่งงานสนองนโยบายองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 2.2 ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด งานมีคุณภาพมากขึ้น
 - 2.3 ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา และการควบคุมการปฏิบัติงาน
 - 2.4 ช่วยเสริมสร้างภาวะการณเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด
 - 2.5 ประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียเวลาในการสอนงาน และให้คำแนะนำ
3. ระดับหน่วยงานและองค์การ การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้
 - 3.1 ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานการจ้างงานและการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน
 - 3.2 ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้านสาธารณูปโภคโดยรวมขององค์การ

3.3 ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับองค์กร

3.4 ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน

3.5 ช่วยลดอุบัติเหตุจากการทำงาน

2.5 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการผลิตที่นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่ม และต้องอาศัยปัจจัยการผลิต ซึ่งผลการศึกษาของ ศรีอรุณ เรศานนท์ (2537 : 126) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม ไว้ดังนี้

1. ผู้ทำหน้าที่/หน่วยงานจัดการฝึกอบรม มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ

1.1 วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม

1.2 สร้างหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการ

1.3 คัดเลือกผู้เข้าอบรมให้มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ

1.4 บริหารงานฝึกอบรม

1.5 ประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีหน้าที่ คือ

2.1 ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และ

การประเมิน

2.2 ผลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงและถูกต้อง

2.3 เตรียมตัวให้พร้อมที่เข้ารับการฝึกอบรม

2.4 ให้ความสนใจและร่วมมือในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม

3. อุปกรณ์การฝึกอบรม/สื่อการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการวางแผนการใช้อุปกรณ์ในการฝึกอบรม ประกอบด้วยการตั้งจุดมุ่งหมายลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้เข้ารับการอบรม ลำดับเนื้อเรื่อง ชนิดของอุปกรณ์ การใช้ อุปกรณ์ และการวัดผลประสิทธิภาพของอุปกรณ์ การนำอุปกรณ์มาใช้ในการฝึกอบรมนั้น ควรมีการวางแผนล่วงหน้าว่าจะต้องเตรียมอะไรบ้าง ใช้อย่างไรเพื่อให้การใช้อุปกรณ์นั้นคุ้มค่าและได้ผลตามความมุ่งหมาย

4. งบประมาณการฝึกอบรม

เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่ใช้จ่ายเงินมากเสมอ จึงมีผู้เข้าใจว่าองค์กรขนาดใหญ่เท่านั้นจึงจะสามารถมีศูนย์และดำเนินการฝึกอบรมได้ การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการฝึกอบรม เป็นเรื่องที่จะต้องคำนึงถึงหลักการประหยัด และเพื่อมิให้มีการสูญเปล่าในการฝึกอบรม เกิดขึ้น บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรมทั้งทางตรงและทางอ้อม ควรจะร่วมมือประสานงานกันเพื่อประโยชน์โดยรวม

นอกจากนี้แล้ว อุทุมพร จามรมาน (2533 : 3 – 4) ได้ศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์กร กล่าวว่า การจัดโครงการฝึกอบรม ประกอบด้วย

1. ข้อมูลที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับสาระ ความจำเป็นที่ต้องเข้าฝึกอบรม
2. กำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมว่า จะฝึกอบรมในเรื่องอะไร เพื่ออะไร
3. กำหนดสาระที่จะฝึกอบรม โดยจำแนกเป็น หมวด บท เรื่อง ตามความซับซ้อน และความมากน้อยของเนื้อหาสาระดังกล่าว
4. กำหนดลักษณะผู้เข้าอบรมว่าต้องมีคุณสมบัติอะไรบ้าง
5. กำหนดวิธีการอบรมว่าจะใส่รูปแบบใด เช่น การบรรยาย การฝึกปฏิบัติ การดูงาน การอภิปรายกลุ่ม เป็นต้น
6. เลือกวิทยากร หรือผู้อบรมที่มีความสามารถ 2 อย่างคือ เชี่ยวชาญในเนื้อหา และสามารถทำการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. จัดเตรียมเอกสาร สื่อ โสต ที่ต้องใช้
8. กำหนดวิธีการประเมินโครงการฝึกอบรมว่าจะประเมินใคร เมื่อไร อย่างไร
9. จัดเตรียมงบประมาณเพื่อการอบรม
10. กำหนดสถานที่ของการฝึกอบรม
11. กำหนดผู้จัดการโครงการฝึกอบรมที่มีทั้งเวลาและความสามารถในการบริหาร และจัดการโครงการฝึกอบรม
12. การกำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า

2.6 กระบวนการในการฝึกอบรม

ณัฐพันธุ์ เจริญนันท (2541 : 151 – 153) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนในการจัดการฝึกอบรมไว้ 8 ลำดับขั้น ดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs Analysis) ผู้ที่จะจัดทำโครงการฝึกอบรม ต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการในการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย ความต้องการนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากข้อบกพร่อง หรือปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ผลผลิตตกต่ำงานล่าช้า ผลิตภัณฑ์ชำรุดมาก ขวัญและกำลังใจของพนักงานตกต่ำ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นกุญแจหรือเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับปรุงลักษณะการทำงาน โดยการนำวิทยาการที่ก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ ทำให้พนักงานจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ในหลายหน่วยงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ล้วนแต่จะก่อให้เกิดความต้องการในการฝึกอบรมด้วยกันทั้งสิ้น
2. ตรวจสอบความต้องการ (Examine each Needs) ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องพิจารณา เปรียบเทียบถึงความต้องการหรือลำดับความจำเป็นในแต่ละกิจกรรมที่ต้องการจัดการฝึกอบรม โดยที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยรอบข้างที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้แล้วผู้จัดโครงการสมควรที่จะต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่การฝึกอบรมจะสามารถนำมาใช้ปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น เนื่องจากว่าการฝึกอบรมไม่สามารถจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในทุก

กิจกรรมที่ประสบปัญหา หรือมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเสมอไป ดังนั้นผู้จัดทำโครงการจึงต้องมีการศึกษาวิเคราะห์และพิจารณาให้ถี่ถ้วน เพราะการจัดการฝึกอบรมที่มีไม่มีความจำเป็นหรือเหมาะสม ย่อมจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณ กำลังคน เวลาและอุปกรณ์อย่างไม่จำเป็น

3. ออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design Training Program) ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะเริ่มทำการออกแบบและวางแผนงานสำหรับการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ผ่านมา โดยผู้มีหน้าที่วางแผนจะต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการฝึกอบรมที่จะจัดหัวข้อของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับ การฝึกอบรม สถานที่ ผู้บรรยาย หรือวิทยากร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ งบประมาณ เป็นต้น เพื่อที่โครงการฝึกอบรมที่ออกมามีความพร้อมสมบูรณ์และเหมาะสมกับความต้องการ ตลอดจนป้องกันอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4. นำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร (Propose Program to Upper Management) เมื่อผู้จัดโครงการฝึกอบรมได้ทำการสำรวจความจำเป็นและวางแผนการฝึกอบรมแล้ว ยังมีหน้าที่ต้องเสนอโครงการ เพื่อรับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง โดยที่ขั้นตอนนี้ผู้จัดโครงการจะต้องเตรียมตัวโดยเฉพาะข้อมูลสนับสนุนโครงการ เพื่อที่จะตอบข้อซักถามต่าง ๆ จากผู้บริหาร โดยที่หลังการพิจารณาอาจจะต้องมีการปรับปรุงโครงการให้เหมาะสม เพื่อให้การฝึกอบรมสามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และสามารถประสานงานกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

5. จัดวางระเบียบในการดำเนินงาน (Issue Regulations on Training) เมื่อฝ่ายบริหารให้ความเห็นชอบต่อโครงการ ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องจัดวางระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการให้เหมาะสมถูกต้อง เช่น การฝึกอบรมสมควรจะมีลักษณะอย่างไร มีระเบียบข้อบังคับในการนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนเลื่อนตำแหน่งหรือปรับคุณวุฒิที่สอดคล้องกับกฎระเบียบขององค์การ

6. ฝึกอบรม (Training) หลังจากการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบครอบ ผู้จัดโครงการจะเริ่มทำการเปิดโครงการฝึกอบรม โดยจะเปิดรับสมัครผู้ที่สนใจหรือคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสม เพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ติดต่อวิทยากรที่มีความรู้และรายละเอียดการดำเนินงานให้เรียบร้อย และเริ่มดำเนินการฝึกอบรม จัดการสถานที่และรายละเอียดการดำเนินงานให้เรียบร้อย และเริ่มดำเนินการฝึกอบรม ในขั้นตอนนี้ทางคณะผู้จัดจะต้องมีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะมีขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนเวลา สถานที่และวิทยากร ให้เป็นไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นที่สุด

7. การประเมินผล (Evaluation) ขั้นตอนนี้ผู้จัดการฝึกอบรมจะทำการเก็บข้อมูลและประเมินผล เพื่อตรวจสอบดูว่าการฝึกอบรมที่จัดขึ้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีอุปสรรคหรือปัญหาใดเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขให้การดำเนินงาน

ราบรื่นไม่มีอุปสรรค และการฝึกอบรมตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในครั้งต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและผู้เข้ารับการอบรมในระยะยาว

8. การติดตามผล (Follow up) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากขั้นตอนหนึ่งของการฝึกอบรม เนื่องจากผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องติดตามผลของการฝึกอบรมว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจากดีอย่างไรบ้าง โดยอาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ ในการประเมิน เช่น ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชากรอบแบบสอบถาม (Questionnaire) หรือตอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้นำผลผลิมาใช้ในการประกอบการพัฒนาโครงการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป โดยการประเมินผลอาจทำได้ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวตามความเหมาะสมของแต่ละโครงการ และปัจจัยแวดล้อมอื่น

2.7 เทคนิควิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

ในการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีวิธีการที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล องค์กร และข้อจำกัดต่างๆ ตลอดจนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรม จึงมีผู้กล่าวถึงเทคนิควิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม ดังนี้ คือ

ฐิระ ประवालพฤษ (2538 : 112) ได้กล่าวถึง เทคนิคที่นำมาใช้ในการฝึกอบรม ดังนี้ คือ การบรรยาย (Lecture), การอภิปราย (Discussion), การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion), การอภิปรายแบบพู่ฉา วิสัจนา (Colloquy Method), การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion), การระดมสมอง (Brain Storming), การประชุม (Conference), การประชุมใหญ่ (Convention), การสัมมนา (Seminar) และการสาธิต (Demonstration)

นอกจากนี้ อำนวย แสงสว่าง (2540 : 257) ได้กล่าวว่า วิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมที่นิยมใช้ในปัจจุบัน มีดังนี้ คือ ฝึกปฏิบัติงานจริง, ปฐมนิเทศ, ช่างฝึกหัดจำลอง, โปรแกรมการเรียนรู้, กรณีศึกษา, การแสดงบทบาทสมมติ, เทคนิคในตะกร้า, เกมธุรกิจ และหลักสูตรระยะสั้น

สรุปจากทฤษฎีดังกล่าว สามารถนำมาสรุปเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาศึกษาได้ ดังนี้ คือ วิธีการฝึกอบรม วิทยากรผู้อบรม เอกสารการอบรม สื่อทัศนูปกรณ์ สถานที่อบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิธีการประเมินผล วิธีการประชาสัมพันธ์ และงบประมาณ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นิยามของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้น มีผู้ให้ความหมายทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทย ไว้ดังนี้

Chaplin (1968 : 437) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Good (1968 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

Wallerstein (1971 : 256) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

Wolman (1973 : 384) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Vecchio (1988 : 116) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม

Vroom (1964 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถ interchangeable เพราะทั้งคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

กาญจนา ภาสุรพันธ์ (2531 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ได้รับตามที่คาดหวัง

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : 35) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย และอธิบายความพึงพอใจว่าเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่า มีหรือไม่มีจากการสังเกตพฤติกรรมของคนนั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจ จะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจนั้น

พิณ คงพล (2529 : 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนของความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

ศิริพรรณ กิจรักษา (2529 : 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีแง่คิด 2 ประเด็น คือ ประการแรก ความพึงพอใจในรูปของวัตถุ เมื่อคนเราได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการ เขาก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าหากเขาไม่ได้รับสิ่งที่ต้องการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ประเด็นที่สอง ความพึงพอใจในแง่ใจ เป็นความรู้สึกเชิงนามธรรมในลักษณะของความสุข ความสบายใจที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล

สมยศ นาวิการ (2533 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของบุคคล เพื่อผลความพึงพอใจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งมีแนวโน้มจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม

ดังนั้น จากการศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมและความพึงพอใจข้างต้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความคิด ความรู้สึก ทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรม ซึ่งระดับความพึงพอใจนี้ จะมีระดับมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับหน่วยงานหรือองค์กรที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการฝึกอบรมนั้นอยู่ ซึ่งจะต้องสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งทางร่างกายและจิตใจ

3.2 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงาน ซึ่งเป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างในจำนวนมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การวัดแบบการใช้แบบสอบถาม เพราะเป็นการสะดวกและเหมาะสมที่สุด

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอรรถประโยชน์ในการฝึกอบรม

ทฤษฎีอรรถประโยชน์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของผู้ฝึกอบรมว่า ผู้ฝึกอบรมมีหลักเกณฑ์การตัดสินใจในการฝึกอบรมอย่างไร และเหตุใด ผู้ฝึกอบรมจึงต้องการฝึกอบรมมากขึ้น หรือน้อยลง หรือไม่ต้องการฝึกอบรมเลย

4.1 ความหมายของอรรถประโยชน์

มีผู้ให้ความหมายของอรรถประโยชน์ (Utility) ไว้ดังนี้

พจนานุกรมของ วันรัชย์ มิ่งมณีนาคิน (2542 : 288) ได้ให้ความหมายของคำว่า ธรรมประโยชน์ เป็นความพอใจที่บุคคลได้รับการบริโภคสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ในทางเศรษฐศาสตร์ ถือว่าเศรษฐกิจ (economic goods) และสินค้าไร้ราคา (free goods) ทุกชนิดก่อให้เกิดธรรมประโยชน์ แต่จะให้ธรรมประโยชน์มากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับระดับความต้องการในสินค้าซึ่งแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น สินค้าหรือบริการชนิดเดียวกันและจำนวนเท่ากัน จึงให้ธรรมประโยชน์แตกต่างกันสำหรับผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคจะใช้อรรถประโยชน์ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการ ธรรมประโยชน์จึงเป็นแนวคิดที่รองรับทฤษฎีอุปสงค์

ธารงค์ อุดมไพจิตรกุล และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 75) กล่าวว่า ธรรมประโยชน์ คือ ประโยชน์ที่มีอยู่ในสินค้าหรือบริการ ซึ่งสามารถบำบัดความต้องการของมนุษย์ได้

นราทิพย์ ชุตินวงศ์.(2544:88) กล่าวว่า ธรรมประโยชน์ หมายถึง ความพอใจที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคจากการได้มาใช้ไป ได้บริโภค หรือได้ผลประโยชน์จากสินค้าและบริการ และเป็นสิ่งที่อยู่ในตัวสินค้าและบริการ ในรูปของความสามารถในการบำบัดความต้องการของมนุษย์ได้

พรพิมล สันติมนรัตน์.(2545:109) กล่าวว่า ธรรมประโยชน์เป็นความรู้สึกอันแสดงถึงความพอใจที่ผู้บริโภคที่ได้รับการบริโภคสินค้าและบริการ

วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และคณะ. (2536:46) กล่าวว่า ธรรมประโยชน์ หมายถึง ความสามารถของสินค้าและบริการใดๆในอันที่จะบำบัดความต้องการของมนุษย์

4.2 การวัดธรรมประโยชน์

วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และคณะ. (2536 : 47) ได้กล่าวว่า ตามความเป็นจริง ธรรมประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการใดนั้น ไม่สามารถวัดเป็นหน่วยที่แน่นอนได้ เช่น เป็นปอนด์ ลิตร หรือนิ้ว อย่างดีที่สุด เราสามารถวัดได้จากความรู้สึกมากน้อยที่สินค้าหรือบริการสามารถบำบัดความต้องการ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจ การวัดธรรมประโยชน์อาจทำได้ 2 ทางด้วยกัน คือ

1. การวัดเป็นตัวเลขที่แน่นอน (Cardinal Utility) โดยให้ธรรมประโยชน์มีหน่วยเป็น ยูทิล (Util) ซึ่งแนวทางการวัดธรรมประโยชน์แบบนี้ สามารถบอกได้ว่า ความพอใจที่มีต่อสินค้าต่างๆ มีปริมาณแตกต่างกันเท่าใดโดยเปรียบเทียบในทางตัวเลข ซึ่งการวัดธรรมประโยชน์เป็นตัวเลขที่แน่นอนนี้ จะกระทำได้อีกต่อเมื่อเงื่อนไข 2 อย่าง ต่อไปนี้ เป็นความจริง

1.1 สำหรับผู้บริโภคคนใดคนหนึ่ง เราต้องสามารถรวมความพอใจที่มีต่อสินค้าแต่ละอย่างได้ (Additional Utility Principle) หมายความว่า เราสามารถรวมปริมาณ ธรรมประโยชน์ที่ได้รับจากการบริโภคข้าวผัดกับขนมบัวลอยเข้าด้วยกันได้ ทั้งนี้เพราะ ธรรมประโยชน์ของสินค้าชนิดใดๆ ขึ้นอยู่กับการบริโภคสินค้าชนิดนั้นอย่างเดียวนั้น ไม่เกี่ยวข้อง กับปริมาณการบริโภคสินค้าอื่นๆ จึงไม่เกิดปัญหาในการวัดธรรมประโยชน์ของสินค้าชนิดต่างๆ

1.2 เราสามารถเปรียบเทียบระดับความพอใจต่อสินค้า/บริการของแต่ละคนได้ (Interpersonal Comparison of Utility Principle) โดยมีสมมติฐานว่า ผู้บริโภคแต่ละคนมีรสนิยมเช่นเดิม ไม่เปลี่ยนแปลง

2. การวัดความพอใจเป็นลำดับมากน้อย (Ordinal Utility) โดยวัดลำดับความชอบที่มีต่อสินค้า/บริการว่าชอบสิ่งไหนมากกว่ากัน ซึ่งไม่อาจวัดออกมาเป็นปริมาณหรือหน่วยที่แน่นอนได้ เพียงแต่รู้ว่าชอบอะไรมากกว่ากันเท่านั้น เช่น ถ้ามีผลไม้อยู่ 4 ชนิด คือ ฝรั่ง ชมพู พุทรา และองุ่น ผู้บริโภคสามารถบอกได้ว่า เขาชอบชมพูมากกว่าฝรั่ง มากกว่าพุทรา และมากกว่าองุ่น แต่ไม่สนใจว่าอรรถประโยชน์ที่ได้รับจากการบริโภคชมพูมากกว่า การบริโภคฝรั่งเท่าใด มากกว่าการบริโภคพุทราเท่าใด และมากกว่าการบริโภคองุ่นเท่าใด

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่นักวิชาการทั้งหลายได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า อรรถประโยชน์ของการฝึกอบรม คือ ความรู้สึกอันแสดงถึงความพอใจในการได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมที่สามารถบำบัดความต้องการของผู้ฝึกอบรม และสามารถวัดความพอใจเป็นลำดับมากน้อย (Ordinal Utility)

5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอุปสงค์ต่อเนื่อง

มีนักวิชาการทางเศรษฐศาสตร์ ได้อธิบายความหมายของ คำว่า อุปสงค์ต่อเนื่อง (derived demand) ไว้ดังนี้

พจนานุกรมของ วันรัช มิ่งมณีนาคิน (2542 : 104) ได้ให้ความหมายของคำว่า อุปสงค์สืบเนื่อง คือ อุปสงค์ต่อสิ่งหนึ่ง ที่สืบเนื่องมาจากอุปสงค์ต่ออีกสิ่งหนึ่ง ในกรณีของสินค้าและบริการ อุปสงค์สืบเนื่อง หมายถึง อุปสงค์ต่อปัจจัยการผลิตอันเนื่องมาจากอุปสงค์ต่อสินค้าขั้นสุดท้าย (final good) ที่ปัจจัยการผลิตนั้นมีส่วนในการผลิต เมื่ออุปสงค์ต่อสินค้าขั้นสุดท้ายเพิ่มขึ้น อุปสงค์ต่อปัจจัยการผลิตที่ใช้ในการผลิตสินค้าขั้นสุดท้ายนั้นๆ ก็ย่อมจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย หากสิ่งอื่นๆ คงที่

Henry and Haynes. (1978 : 75 – 78) กล่าวว่า อุปสงค์ต่อเนื่อง เป็นความต้องการในสินค้าขั้นกลาง ที่อาจจะเป็นวัตถุดิบ ชิ้นส่วน อุปกรณ์ หรือบริการที่ใช้ในการผลิตต่อไป

ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2544 : 2) กล่าวว่า อุปสงค์ของการศึกษาเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง เนื่องจากการเกิดอุปสงค์การศึกษาของประชาชนนั้น ก็เพื่อที่ต้องการให้ตนมีคุณภาพขึ้นมาก่อนแล้ว จึงเกิดอุปสงค์ของการศึกษา

จากความหมายของอุปสงค์ต่อเนื่อง ที่มีผู้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้น ถือเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง (derived demand) เพราะความต้องการขององค์กรที่แท้จริงแล้ว ต้องการที่จะผลิตสินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (นั่นก็คืออุปสงค์ต่อสินค้าขั้นสุดท้าย) แต่การที่องค์กรจะดำเนินการนั้นได้ การฝึกอบรมถือเป็นปัจจัยการ

ผลิตที่สำคัญ เนื่องจากพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมจะมีความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงถือเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง ที่สามารถทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือความต้องการขั้นสุดท้ายได้อย่างแท้จริง

6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับ คำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ดังนี้

พจนานุกรมของ วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2542 : 104) ได้ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ คือการใช้ปัจจัยการผลิตให้น้อยที่สุด ในการผลิตสินค้าจำนวนหนึ่งที่กำหนด หรือการผลิตให้ได้ผลผลิตจำนวนมากที่สุด โดยใช้ปัจจัยการผลิตที่กำหนด

Good (1968 : 195) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ว่า เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลสำเร็จตามความปรารถนาและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาและความพยายาม เพื่อที่จะทำให้ผลของงานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

Jonathan Crowther. (1995 : 370) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ธำรงค์ อุตมไพจิตรกุล (2543 : 69) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ตามหลักเศรษฐศาสตร์เน้นต้นทุนที่ต่ำที่สุด เงินลงทุนทางการศึกษา จะต้องพิจารณาจากการลงทุนทางการศึกษา นั่นคือจำนวนเงินที่ถูกจัดการศึกษาให้กับประชาชน โดยได้รับการศึกษามากที่สุด

เทียนฉาย กิระนันท์ (2532 : 2) ได้กล่าวถึง การประเมินการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพภายนอกของระบบการศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากผลผลิตเทียบกับค่าใช้จ่ายในการผลิต หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นความสามารถจัดการผลิตให้ได้ผลผลิตเท่าเดิมหรือมีคุณภาพดีขึ้น โดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำกว่าเดิม แล้วถือว่าผลิตภาพสูง

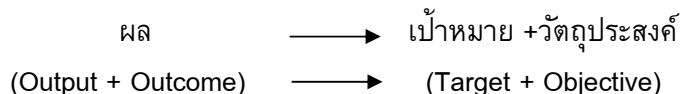
ณรงค์ สัจพันโรจน์ (2536 : 173 - 174) ได้กล่าวถึง แนวทางการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้

1. คำตอบในเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยการตรวจสอบให้ทราบว่า ปัจจัยการผลิต (Input) นั้น ก่อให้เกิดผล (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) อะไรบ้าง

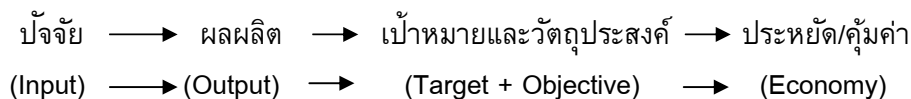
ปัจจัย → ผลผลิต + ผลลัพธ์

(Output) → (Output + Outcome)

2. คำตอบในเรื่องประสิทธิผล (Effectiveness) โดยการเปรียบเทียบและตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ (Objective) และเป้าหมาย (Target) ที่กำหนดได้หรือไม่



3. คำตอบเรื่องการประหยัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economy) โดยพิจารณาว่า ผลที่เกิดขึ้น เป็นการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่าหรือไม่



ดังนั้น จากแนวคิดที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมาให้สอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่องการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ได้ว่า เป็นการพิจารณาการใช้ทรัพยากรจากการฝึกอบรม เพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้งบประมาณอย่างประหยัดและคุ่มค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมครั้งนี้ สามารถวัดได้จากผลผลิตของการฝึกอบรม (Output) นั่นก็คือ จำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม และปัจจัยการผลิต (Input) นั่นก็คือ งบประมาณการฝึกอบรมต่อหัวที่แท้จริง นอกจากนี้ การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ยังสามารถวัดประสิทธิผลในการฝึกอบรมครั้งนี้ได้ โดยพิจารณาจากผล (Output) นั่นก็คือ ตัวแปรความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมทางด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและด้านเนื้อหาของหลักสูตร ซึ่งเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Target) ของบริษัทฯ นั่นก็คือ พนักงานสามารถศักยภาพ และขีดความสามารถ มีความรู้ ทักษะ ทักษะที่เพิ่มขึ้นได้

7. ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

7.1 ความเป็นมาและการประกอบธุรกิจ

ในปีพุทธศักราช 2546 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล พระอัฐมรามาธิบดินทร ได้มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัดขึ้น ซึ่งปัจจุบันใช้ชื่อว่าบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยพระราชประสงค์ที่จะให้มีการผลิตปูนซิเมนต์ที่มีคุณภาพขึ้นใช้เองภายในประเทศทดแทนการพึ่งพาต่างชาติ และเป็นรากฐานการพัฒนาประเทศ มีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่องตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ปัจจุบันประกอบด้วยกลุ่มธุรกิจ 6 กลุ่ม ได้แก่ กระดาษและบรรจุภัณฑ์ ปีโตรเคมี ซีเมนต์ วัสดุก่อสร้าง เซรามิก และจัดจำหน่าย โดยธุรกิจยึดมั่นการดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาล และเพียร

พยายามพัฒนามาตรฐานต่าง ๆ อย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อคงความเป็นผู้นำในประเทศและพร้อมแข่งขันในระดับโลก (บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน), 2547 : 1)

บริษัทปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2541 เพื่อรับโอน ธุรกิจปูนซีเมนต์ จากบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ตามนโยบายการปรับโครงสร้างธุรกิจของเครือซีเมนต์ไทย โดยเป็นผู้รับผิดชอบการผลิตและจำหน่ายปูนซีเมนต์เทา คอนกรีตผสมเสร็จ ปูนซีเมนต์สำเร็จรูป และปูนซีเมนต์ขาว ประกอบด้วยบริษัทย่อย ได้แก่

- บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด
- บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (แก่งคอย) จำกัด
- บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ทุ่งสง) จำกัด
- บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด
- บริษัท สยามปูนซีเมนต์ขาว จำกัด

ปัจจุบัน บริษัทฯ มีโรงงานผลิตปูนซีเมนต์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ และมีกำลังการผลิตรวมมากที่สุดใภูมิภาคอาเซียน โดยได้รับการยอมรับจากผู้บริโภคทั้งในประเทศและต่างประเทศว่าเป็นผู้ผลิตปูนซีเมนต์คุณภาพสูง นอกจากนี้บริษัทฯ ยังดำเนินธุรกิจผลิตคอนกรีตผสมเสร็จคุณภาพสูง สำหรับงานก่อสร้างทุกประเภท โดยมีฐานการผลิตกระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีโรงงานในประเทศใกล้เคียงด้วย

บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ก่อตั้งขึ้น ในปี 2541 ประกอบด้วยโรงงานผลิตปูนซีเมนต์ 2 โรงงาน ได้แก่ โรงงานปูนซีเมนต์ท่าหลวง และโรงงานปูนซีเมนต์เขาวง ซึ่งตั้งอยู่ที่จังหวัดสระบุรี โรงงานปูนซีเมนต์ท่าหลวงเป็นโรงงานแห่งที่สองของเครือซีเมนต์ไทย ซึ่งเริ่มดำเนินการผลิต ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2489 โรงงานปูนซีเมนต์เขาวง เริ่มดำเนินการผลิตในปี พ.ศ. 2525 ปัจจุบัน มีกำลังการผลิต 4 ล้านตันต่อปี และเป็นโรงงานที่มีสายการผลิตที่ใหญ่ที่สุดในโลก

7.2 เป้าหมายของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรในองค์กร ถือเป็นนโยบายหนึ่งที่เครือซีเมนต์ไทยให้ความสำคัญ การฝึกอบรมและการเสริมความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นแนวทางหนึ่งของเครือฯ ในการพัฒนาบุคลากร โดยมีเป้าหมายที่จะเสริมสร้างสิ่งจำเป็นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ และศักยภาพของพนักงานทุกระดับในองค์กร ให้เกิดความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมอันเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในปัจจุบันและอนาคต อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าของพนักงานและองค์กรต่อไป

7.3 การบริหารงานฝึกอบรม

การบริหารงานฝึกอบรม (Training administration) เป็นงานที่ทำร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชา, การบุคคล และศูนย์ส่งเสริมคุณภาพงาน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งมีวิธีปฏิบัติ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- การคัดเลือกและส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม
- การแจ้งแผนการเข้าอบรมประจำปี/การแจ้งกำหนดการก่อนเข้ารับการฝึกอบรม
- การขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงการเข้ารับการฝึกอบรม
- การวัดผล/ประเมินผลการอบรม และการรายงานพฤติกรรมกรเข้าฝึกอบรม
- การให้บริการวิชาการ
- การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
- ข้อปฏิบัติพิเศษ (บทลงโทษ)

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาข้อมูลและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำหรับเรื่องความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีจำนวนค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและนำข้อมูลการวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกันมานำเสนอ ซึ่งผลการวิจัยที่น่าเสนอจะเป็นแนวทางชี้ให้เห็นว่า มีตัวแปรใดบ้างที่จะนำมาศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษา ดังนี้

เพศ

สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 ที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เพศที่แตกต่างกันของหัวหน้างานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานไม่แตกต่างกัน

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

อังคณา นันท์ธิพาวรรณ (2546 : 83) ได้ศึกษาการจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ข้าราชการกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพศชายและเพศหญิงมีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการเพศชายมีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดการฝึกอบรมและด้านการประเมินผลการฝึกอบรมในระดับปานกลาง ส่วนข้าราชการเพศหญิงมีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการประเมินผลการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่อบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพศชายและเพศหญิง ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรมความคิดเห็นแตกต่างกัน

ชานาญ ทองทิพย์ (2542 : 122) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตร ศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจา แห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและไม่ได้รับการฝึกอบรม

วรรณวิมล คงภิบาล (2540 : 113) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคาร มหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานชายมีทัศนคติต่อการกำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์และมีขวัญเกี่ยวกับโอกาสที่จะก้าวหน้า การนิเทศงาน องค์กรหรือบริษัท และการจัดการดีกว่าพนักงานหญิง

อรพร อักษรศาสตร์ (2540 : 198) ได้ศึกษา การจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการชายและหญิงมีทัศนะว่า เกี่ยวกับความเหมาะสมของกิจกรรมการจัดดำเนินการฝึกอบรมในแต่ละด้านและรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 132 - 133) ได้ศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และด้านการเป็นวิทยากรไม่แตกต่างกัน

สถานภาพ

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน

อายุ

วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษา ทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า อายุที่ต่างกันของหัวหน้างานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานไม่แตกต่างกัน

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ได้ศึกษา ทัศนคติต่อการฝึกอบรมพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ปานกลาง พนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มี ทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมมีทัศนคติที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีทัศนคติต่อวิทยากรฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุในระดับอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด พบว่าความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20 – 25 ปี, 26 – 40 ปี และ 41 – 60 ปี ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20 – 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 26 – 40 ปี ในทุกด้าน

ชำนาญ ทองทิพย์ (2542 : 112) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขาย ที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจา แห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

วรรณวิมล คงภิบาล (2540 : 113) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยมีทัศนคติต่อวิทยากรผู้บรรยาย และการจัดเตรียมเอกสารสื่อโสตดีกว่าพนักงานอายุมาก

ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 132) ได้ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และด้านการเป็นวิทยากรโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 64) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

วรินทร์ จิตตานุรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษา ทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า หัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานแตกต่างกัน

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีทัศนคติ

โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาคืออื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวัตถุประสงค์ไม่แตกต่างกัน ในด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

อังคณา นันท์พิพัวรรณ (2546 : 84) ได้ศึกษาการจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ข้าราชการกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า กับสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่ามีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการประเมินผลการฝึกอบรมที่เห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดการฝึกอบรมและด้านการประเมินผลการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

วิจิต สรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านวิทยากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ชานาญ ทองทิพย์ (2542 : 122) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจา แห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

อรพร อักษรศาสตร์ (2540 : 194 – 195) ได้ศึกษาการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนะว่ากิจกรรมการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนะว่า กิจกรรมการจัดดำเนินการ

มีความเหมาะสมในระดับมาก ข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่า กิจกรรมการจัดดำเนินการอบรมคอมพิวเตอร์ที่มีความเหมาะสมในระดับมากได้แก่ ด้านความพร้อมในการจัดการฝึกอบรม ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม และด้านดำเนินการฝึกอบรม ส่วนพนักงานที่มีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนะว่า กิจกรรมการดำเนินการฝึกอบรมด้านความพร้อมในการจัดการฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ เหมาะสมปานกลาง

ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 132) ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1 พบว่าผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องการกำหนดจุดประสงค์ในการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ส่วนในด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สหพันธ์ พูลทวี (2537 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมแตกต่างกัน

กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80 – 81) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

อังคณา นันท์ริพาวรรณ (2546 : 84) ได้ศึกษาการจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ข้าราชการกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี มีทัศนะว่าการจัดการฝึกอบรมโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี, มากกว่า 10 ปี มีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี มีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสมในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี มีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีทัศนะว่าการจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดการฝึกอบรมและด้านการประเมินผลการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษา ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ชานาญ ทองทิพย์ (2542 : 112) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้สึกที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจาประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสบการณ์การทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

อรพร อักษรศาสตร์ (2540 : 195) ได้ศึกษาการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี และมากกว่า 10 ปี มีทัศนะว่า กิจกรรมการจัดดำเนินการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี เห็นว่า กิจกรรมการจัดดำเนินการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 82) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีจำนวนการฝึกอบรม 1 ครั้ง มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม วิทยากร ความรู้สึกหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้าน

อื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2 – 5, 6 – 10 และมากกว่า 10 ครั้งมีทัศนคติในการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง

วิชิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75 – 76) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง และเข้าอบรม 3 ครั้งขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

วิธีการฝึกอบรม

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 78 - 79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิธีการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการอภิปรายกลุ่มที่ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนในกลุ่มได้อยู่ในระดับดี

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าแผนกที่ผ่านการฝึกอบรม มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องการอบรม โดยใช้วิธีการบรรยาย การฝึกปฏิบัติ การศึกษา/ดูงานนอกสถานที่ และกิจกรรมระดมสมองหรือกิจกรรมในระดับมาก

ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540 : 65) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย โดยศึกษาพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ 1 รุ่นที่ 13 ที่ยังรับราชการอยู่ จำนวน 229 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นกับการดำเนินการฝึกอบรมว่า วิธีการฝึกอบรม ควรมีการจัดกิจกรรมกลุ่มย่อยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์

สุรพล ไมยวงษ์ (2536 : 82) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรม นายอำเภอของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ เห็นว่า เทคนิคการสอนหรือวิธีการอบรมอยู่ในระดับที่เหมาะสม

วิทยากรผู้อบรม

สหพันธ์ พูลทวี (2537 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นในระดับมากต่อเรื่องความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในเนื้อหาที่บรรยาย รองลงมา ได้แก่ เรื่องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้เข้าใจ ส่วนเรื่องมีความเอาใจใส่ต่อผู้เข้าฝึกอบรมอย่างทั่วถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับกลาง

กฤตยา บัวงาม (2546 : 73 - 74) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านครูฝึก โดยรวมและรายด้านทุกข้อ อยู่ในระดับมาก

สุชานันท์ เปรมกมล (2546 : 78 -79) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การอบรมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทศนคติส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้นวิธีการกระตุ้นของวิทยากรที่ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม กระตือรือร้น และตื่นตัวอยู่เสมอ และประสบการณ์ของวิทยากรอยู่ในระดับปานกลาง

วิจิต สุรพนานนท์ (2545 : 74) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่า ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อวิทยากร อยู่ในระดับปานกลาง

กาญจนา สุรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องวิทยากรผู้บรรยายในระดับมาก เนื่องจากวิทยากรภายในและภายนอกที่องค์การจัดนั้น สามารถบรรยายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีเทคนิคการบรรยายที่ดี

ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540 : 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า วิทยากรผู้บรรยาย ควรเป็นผู้ที่มีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ได้ดี

วรรณวิมล คงภิบาล (2540 : 112) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยมีทศนคติต่อวิทยากรผู้บรรยายดีกว่าพนักงานที่มีอายุมาก เพราะพนักงานที่มีอายุมาก มีประสบการณ์ในการทำงานดีอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องให้วิทยากรสอนงาน และพนักงานที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง มีทศนคติต่อวิทยากรผู้บรรยายดีกว่าพนักงานที่อบรมเพียงครั้งเดียว

สุรพล ไมยวงษ์ (2536 : 82) ได้ศึกษาเรื่องผลการประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรมนายอำเภอของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง พบว่า ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่ เห็นว่า วิทยากรผู้อบรมมีความเหมาะสม สามารถถ่ายทอดความรู้ให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

เอกสารการอบรม

สหพันธ์ พูลทวี (2537 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่า

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม เกี่ยวกับด้านเอกสาร มีเพียงพอต่อความจำเป็นของผู้เข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

รุ่งรศมี แซ่มสวัสดิ์ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า เอกสารประกอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง

สุซานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 79) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านเอกสารการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดฝึกอบรม ในเรื่องเอกสารการอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริงเมื่อผ่านการฝึกอบรม

ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540 : 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ควรมีเอกสารประกอบการอบรมทุกวิชาหรือทุกหลักสูตร

โสตทัศนูปกรณ์

สหพันธ์ พูลทวี (2537 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับเรื่องสื่อ วัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทางด้านสื่อและเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก

รุ่งรศมี แซ่มสวัสดิ์ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า สื่อและโสตทัศนสามารถดึงดูดความสนใจต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ อยู่ในระดับปานกลาง

สุซานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านอุปกรณ์การฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องโสตทัศนูปกรณ์ อยู่ในระดับมาก

สถานที่อบรม

สหพันธ์ พูลทวี (2537 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม เกี่ยวกับด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก

กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก

รุ่งรศมี แซ่มสวัสดิ์ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า สถานที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ อยู่ในระดับปานกลาง

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่ทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการฝึกอบรมที่มีการจัดนอกสถานที่อยู่ในระดับดี

กาญจนา ศุภพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ที่ใช้สถานที่ภายใน ทศท. ในระดับมาก เนื่องจาก ทำให้ได้รับความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการอบรม อีกทั้งพนักงานยังพึงพอใจในระดับมาก เกี่ยวกับ โต๊ะเก้าอี้ ภายในห้องอบรมที่จัดให้อีกด้วย

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 74) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด พบว่าความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นรายด้าน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

กาญจนา ศุภพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการฝึกอบรมในเรื่อง ผู้บริหารหลักสูตรในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารหลักสูตร มีการจัดเตรียม ประสานงานและอำนวยความสะดวก ยอมรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้

วิธีการประเมินผล

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องวิธีการประเมินผลหลังการฝึกอบรม และแจกแบบสอบถามก่อนการฝึกอบรมในระดับมาก และพนักงานมีความเห็นว่า การประเมินผลช่วยให้หลักสูตรต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

อรพร อัครศาสตร์ (2540 : 194) ได้ศึกษาการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทักษะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีทักษะการฝึกอบรมด้านการประเมินผลการฝึกอบรมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

วิธีการประชาสัมพันธ์

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรมในเรื่อง วิธีการประชาสัมพันธ์ขององค์การในระดับปานกลาง

วรรณวิมล คงภิบาล (2540 : 113) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะติดต่อการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อวิธีการประชาสัมพันธ์ เนื่องจาก สามารถข่าวการอบรมได้จากหนังสือเวียน หัวหน้างาน และแผ่นพับ แจ้งรายละเอียดในการฝึกอบรม

ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม

สุรพล ไมยวงษ์ (2532 : 66) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมนายอำเภอของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง พบว่า ปัจจัยทางด้านจำนวนชั่วโมงเรียนมีส่วนสัมพันธ์กับการฝึกอบรม เพื่อนำความรู้ที่ได้ไป

สุทธิ พิกุลศิริ (2528 : 37) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ ของโรงเรียนการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความประสงค์จะขยายเวลาของการฝึกอบรม จากเดิมเพียง 8 สัปดาห์ เป็น 12 สัปดาห์

วัตถุประสงค์การอบรม

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 78) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความชัดเจน ความสอดคล้องและสามารถคาดหวังประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับดี

กาญจนา สุภรณ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมในหลักสูตรหลักการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง

เนื้อหาของหลักสูตร

กฤตยา บัวงาม (2546 : 73) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 78 -79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนคติส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อยู่ในระดับดี

กาญจนา สุภรณ์ (2543 : 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมมีความพึงพอใจในความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก มีเนื้อหาวิชาที่ชัดเจน เรียงลำดับได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และงานที่ทำ จึงทำให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540 : 65) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง ของการทำเรือแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า เนื้อหาวิชาที่อบรมมีประโยชน์และได้รับความรู้เพิ่มขึ้นในระดับมาก อีกทั้งความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาก

อรพร อักษรศาสตร์ (2540 : 194) ได้ศึกษาการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีทัศนะการฝึกอบรมด้านหลักสูตรการฝึกอบรมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

มนทยา พะหุชนม์ (2538 : 60 – 66) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลโปรแกรมแนะนำงานใหม่ ของบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมีความรู้ในหัวข้อที่ได้รับการอบรมและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการอบรม

สุพล ไมวงษ์ (2536 : 82) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรมนายอำเภอของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ให้คงวิชาในหลักสูตรไว้อย่างเดิม การจัดเนื้อหาวิชาอยู่ในระดับเหมาะสม การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

ณรงค์ สมบูรณ์สุทธิ (2532 : 78) ได้ศึกษาเรื่องการติดตามผลการนำความรู้ทางวิชาการไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ภายหลังการฝึกอบรม หลักสูตรนักการปกครองระดับสูง วิทยาลัยการปกครอง พบว่า ผู้สำเร็จการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ทางวิชาการที่ได้รับจากบทเรียน ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ค่อนข้างมาก

นุปกรณ์ จันทราปกรณ (2532 : 231) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ได้มาก และพึงพอใจในระดับมากต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปฏิบัติงาน

สุดารัตน์ สุนะกุล (2532 : 66) ได้ศึกษาเรื่องการติดตามผลผู้ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรม ยุทธศาสตร์การพัฒนาดตนเองเพื่อเป็นข้าราชการที่มีประสิทธิภาพ ของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมโดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของหัวข้อวิชาที่อบรม และการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับปานกลาง

งบประมาณ

กฤตยา บัวงาม (2546 : 76) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า งบประมาณต่อหัวปี 2545 น้อยกว่างบประมาณต่อหัวปี 2544 แสดงว่า การอบรมขั้นพื้นฐานพนักงานบนเครื่องบิน มีประสิทธิภาพ

รุ่งรัศมี แซ่มสวัสดิ์ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า ในด้านงบประมาณที่องค์กรจัดให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทุกระดับ และพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจุบัน การฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญต่อตนเองและองค์กร เพราะการฝึกอบรมทำให้ได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้ฝึกอบรม และสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิต ก่อให้เกิดประโยชน์นำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม วิทยากรผู้อบรม เอกสารการอบรม สื่อทัศนูปกรณ์ สถานที่อบรม เจ้าหน้าที่

ฝึกอบรม วิธีการประเมินผล วิธีการประชาสัมพันธ์ ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร รวมทั้งงบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งนำมาประกอบเป็นตัวแปรการวิจัยในครั้งนี้ ทั้งนี้ การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด นั้น เป็นการพิจารณาถึงการใช้ทรัพยากรจากการฝึกอบรม เพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้งบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมครั้งนี้ สามารถวัดได้จากผลผลิตของการฝึกอบรม (Output) นั่นก็คือ จำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม และปัจจัยการผลิต (Input) นั่นก็คือ งบประมาณการฝึกอบรมต่อหัวที่แท้จริง นอกจากนี้ การศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ยังสามารถวัดประสิทธิผลในการฝึกอบรมครั้งนี้ได้ โดยพิจารณาจากผล (Output) นั่นก็คือ ตัวแปรความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมทางด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและด้านเนื้อหาของหลักสูตร ซึ่งเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Target) ของบริษัทฯ นั่นก็คือ พนักงานสามารถเพิ่มศักยภาพ และขีดความสามารถ มีความรู้ ทักษะ ทศณคติที่ดีขึ้นให้กับตนเองและบริษัทได้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมจาก บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จังหวัดสระบุรี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 460 คน (ข้อมูล ณ สิงหาคม 2548)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมจาก บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำนวน 210 คน ตามวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยมีวิธีการสุ่ม ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2544 : 122 – 129)

ขั้นที่ 1 ทำการแบ่งประชากร ได้แก่ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 460 คน ออกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้โรงงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ได้แก่ โรงงานท่าหลวง และโรงงานเขาวง

ขั้นที่ 2 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 210 คน ได้จากการเปิดตารางของ เคร็ชชี และ มอร์แกน

ขั้นที่ 3 คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงงาน โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังนี้

$$\text{โรงงานท่าหลวง} = 210 \times 181 / 460 = 83 \text{ คน}$$

$$\text{โรงงานเขาวง} = 210 \times 279 / 460 = 127 \text{ คน}$$

ขั้นที่ 4 สุ่มตัวอย่างแต่ละโรงงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) คือ ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกับผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2548 โดยถือเอาความสะดวกและง่ายต่อการเก็บข้อมูล จนได้จำนวนที่ครบตามที่ต้องการ

จากวิธีการสุ่มตัวอย่างข้างต้น จะได้กลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำแนกตามโรงงาน

โรงงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนตัวอย่าง
1. ท่าหลวง	181	83
2. เขาวง	279	127
รวม	460	210

ที่มา : ฝ่ายบุคคล บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด (ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2548)

2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ใน 11 ด้าน คือ ด้านวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสัทธิศุภกรณ์ ด้านสถานที่อบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิธีการประเมินผล ด้านวิธีการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร

แบบสอบถามตอนนี้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับความพึงพอใจ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

5 หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
4 หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
3 หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
2 หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
1 หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายระดับคะแนน เพื่ออธิบายความหมายของความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ซึ่งพิจารณาจากคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจัดแบ่งระดับคะแนนแต่ละข้อออกเป็น 5 ระดับ และนำมาจัดช่วงคะแนนค่าพิสัย (Range) โดยมีสูตรคำนวณ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีชาบริสุทธิ์, 2535 : 51)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

คะแนนสูงสุดของแต่ละข้อ	=	5	คะแนน
คะแนนต่ำสุดของแต่ละข้อ	=	1	คะแนน
ดังนั้น ความกว้างของอันตรภาค	=	0.8	

จากการคำนวณดังกล่าว ได้นำมากำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนของความพึงพอใจ ได้ตาราง 2

ตารางที่ 2 ความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ความหมาย
4.21- 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด	หมายถึง พนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด มีความพึงพอใจมากที่สุดในการฝึกอบรม
3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจมาก	หมายถึง พนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) มีความพึงพอใจมากในการฝึกอบรม
2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง	หมายถึง พนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด มีความพึงพอใจปานกลางในการฝึกอบรม
1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจน้อย	หมายถึง พนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด มีความพึงพอใจน้อยในการฝึกอบรม
1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	หมายถึง พนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการฝึกอบรม

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ มีดังนี้

- ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
- ดำเนินการจัดร่างแบบสอบถาม จำนวน 45 ข้อ โดยเขียนคำถามต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อปัญหาและจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น

3. ตรวจสอบแบบสอบถามฉบับร่าง เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข โดยทำ 2 ระดับ ดังนี้

3.1 ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นการให้ช่วยตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง โดยดูว่าคำถามดังกล่าวมีความสอดคล้องกับหัวข้อปัญหา และจุดมุ่งหมายที่ผู้วิจัยต้องการจะทำหรือไม่ และประเด็นอื่นๆ ที่กล่าวแบบครอบคลุมหรือไม่ เมื่อตรวจสอบแล้ว ได้แบบสอบถาม จำนวน 42 ข้อ ก็นำมาดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำมา

3.2 ตรวจสอบด้วยตนเอง เป็นการตรวจสอบการใช้ถ้อยคำ การพิมพ์ตัวอักษรให้ถูกต้องการใช้คำที่กำกวมไม่ชัดเจน ตรวจสอบการเรียงลำดับอักษร เป็นต้น

4. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความเรียบร้อยแล้ว จำนวน 42 ข้อ มาทดสอบ (Pre-test or tryout) กับ พนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำนวน 40 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

5. นำผลที่ได้มาทดสอบและวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.99198 ซึ่งมีค่าสูงสามารถนำมาใช้ในการวิจัยได้

6. นำแบบสอบถามมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม จำนวน 210 ชุด

4.2 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยัง บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กรอกแบบสอบถาม

4.3 การส่งแบบสอบถาม ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาตให้กับพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ให้กรอกรายละเอียดและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

4.4 เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 210 ชุด คืนได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาดำเนินงาน ดังนี้

5.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

5.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

5.3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 For Windows รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

5.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

5.3.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

5.3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม โดยการทดสอบค่า (t – test)

5.3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา โรงงานที่สังกัด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

5.4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมที่ระหว่างปี พ.ศ. 2546 ถึงปี พ.ศ. 2548 ซึ่งเปรียบเทียบเป็นรายปี ระหว่างงบประมาณการฝึกอบรมที่แท้จริงตัวหัว (Input) กับจำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม (Output) โดยสามารถคำนวณได้ ดังนี้

5.4.1 งบประมาณการฝึกอบรมที่แท้จริง ใช้สำหรับการคำนวณหางบประมาณการฝึกอบรมหลังจากปรับอัตราเงินเฟ้อแล้ว

$$\text{งบประมาณการฝึกอบรมที่แท้จริง} = \frac{\text{งบประมาณการฝึกอบรมที่เป็นตัวเงิน}}{(1 + \text{อัตราเงินเฟ้อ})}$$

ที่มา : สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)

5.4.2 งบประมาณการฝึกอบรมที่แท้จริงต่อหัว เป็นการหางบประมาณการฝึกอบรมต่อหัวหลังจากปรับอัตราเงินเฟ้อแล้ว

$$\text{งบประมาณการฝึกอบรมที่แท้จริงต่อหัว} = \frac{\text{งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม}}{\text{จำนวนพนักงานที่ฝึกอบรมทั้งหมด}}$$

5.5 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาสรุปและอภิปรายผล

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูลได้ดังนี้

6.1 สถิติพรรณนา หรือสถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทางด้านต่างๆ ประกอบด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ปฏิกิริยาที่เก็บรวบรวมมาได้จากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม คำนวณได้จาก

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ค่าความถี่ของรายการนั้น} \times 100}{\text{ค่าความถี่ของรายการทั้งหมด}}$$

6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูล และเปรียบเทียบตัวแปรต่าง ๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

6.1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวัดการกระจายของข้อมูลคำนวณได้จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 35)

$$S.D = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

6.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบสภาพของแบบสอบถาม

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test) คือการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ Cronbach (บุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์, 2535 : 130)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ \frac{1 - \sum Si^2}{Sx^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อถือได้ของแบบวัด
	k	แทน	จำนวนข้อคำถามในแบบวัด
	$\sum Si^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนตามรายข้อ
	Sx^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของแบบวัดทั้งฉบับ

6.3 สถิติใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

6.3.1 ค่า t – test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 165)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{N_1} + \frac{S_2^2}{N_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่จะชี้ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	N_1, N_2	แทน	จำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	df	แทน	$N_1 + N_2 - 2$

6.3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance : F - test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 236)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – distribution
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ได้กระทำตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของการปฏิเสธสมมติฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ระหว่างปี พ.ศ. 2546 ถึง ปี พ.ศ. 2548

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำคะแนนจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ซึ่งจำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม โดยการนำเสนอในรูปแบบของการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ซึ่งผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	185	88.1
1.2 หญิง	25	11.9
รวม	210	100.0
2. สถานภาพ		
2.1 โสด	44	21.0
2.2 สมรส	161	76.7
2.3 หย่าร้าง	4	1.9
2.4 หม้าย	1	0.5
รวม	210	100.0
3. อายุ		
3.1 ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.0
3.2 อายุ 21-30 ปี	30	14.3
3.3 อายุ 31-40 ปี	121	57.6
3.4 อายุ 41-50 ปี	39	18.6
3.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป	18	8.6
รวม	210	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	21	0.0
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	7	3.3
4.3 มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.6)	20	9.5
4.4 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	42	20.0
4.5 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	92	43.8
4.6 ปริญญาตรี	27	12.9
4.7 สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.5
รวม	210	100.0
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
5.1 ไม่เกิน 10 ปี	56	26.7
5.2 ระยะเวลา 11-20 ปี	93	44.3
5.3 ระยะเวลา 21 ปี	61	29.0
รวม	210	100.0
6. จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม		
6.1 จำนวน 1-5 ครั้ง	159	75.7
6.2 จำนวน 6-10 ครั้ง	44	21.0
6.3 จำนวน 11 ครั้งขึ้นไป	7	3.3
รวม	210	100.0

จากตาราง 3 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 210 คน จำแนกเป็นเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็น 88.1 % และอีกส่วนหนึ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็น 11.9 % จำแนกตามสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนมีสถานภาพสมรส จำนวน 161 คน คิดเป็น 76.7 % รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 44 คน คิดเป็น 21.0 % หย่าร้าง มีจำนวน 4 คน คิดเป็น 1.9 % และ หม้าย มีจำนวน 1 คน คิดเป็น 0.5 % จำแนกตามอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานอายุ 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็น 57.6 % รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็น 18.6 % อายุ 21-30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็น 14.3 % อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็น 8.6 % และอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็น 1.0 % จำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) จำนวน 92 คน คิดเป็น 43.8 %

รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 42 คน คิดเป็น 20.0 % ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็น 12.9 % ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 21 คน คิดเป็น 10.0 % มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.6) มีจำนวน 20 คน คิดเป็น 9.5 % มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) จำนวน 7 คน คิดเป็น 3.3 % และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็น 0.5 % จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการปฏิบัติงานในระยะเวลา 11-20 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็น 44.3 % รองลงมาคือ เวลา 20 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็น 29.0 % และระยะเวลาไม่เกิน 10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็น 26.7 % จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมจำนวน 1-5 ครั้ง มีจำนวน 159 คน คิดเป็น 75.7 % รองลงมาคือ จำนวน 6-10 ครั้ง จำนวน 44 คน คิดเป็น 21.0 % และจำนวน 11 ครั้งขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็น 3.3 %

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมประจำปีงบประมาณ 2548

เป็นการศึกษาภาพรวม ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสื่อนวัตกรรม ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีผลการศึกษา ดังปรากฏในตาราง 4 – 15 มีดังนี้

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวม

ความพึงพอใจของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
วิธีการอบรม	3.70	0.35	มาก
วิทยากรผู้อบรม	3.68	0.41	มาก
เอกสารการอบรม	3.73	0.48	มาก
โสตทัศนูปกรณ์	3.88	0.60	มาก
สถานที่อบรม	3.51	0.34	มาก
ผู้รับผิดชอบการอบรม	3.25	0.48	ปานกลาง
วิธีการประเมินผล	3.60	0.51	มาก
การประชาสัมพันธ์	3.12	0.38	ปานกลาง
ระยะเวลาในการอบรม	3.10	0.41	ปานกลาง
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.86	0.39	มาก
เนื้อหาของหลักสูตร	3.82	0.42	มาก
รวม	3.56	0.32	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ($\bar{X}$ =3.88) รองลงมาคือ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ($\bar{X}$ =3.86) ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ($\bar{X}$ =3.82) ด้านเอกสารการอบรม ($\bar{X}$ =3.73) ด้านวิธีการอบรม ($\bar{X}$ =3.70) ด้านวิทยากรผู้อบรม ($\bar{X}$ =3.68) ด้านวิธีการประเมินผล ($\bar{X}$ =3.60) ด้านสถานที่อบรม ($\bar{X}$ =3.51) ส่วนพนักงานที่มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ($\bar{X}$ =3.25) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ =3.12) และด้านระยะเวลาในการอบรม ($\bar{X}$ =3.10) เรียงตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวิธีการอบรม

วิธีการอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การฝึกอบรมโดยใช้วิธีการบรรยาย	3.73	0.47	มาก
2. การฝึกอบรมโดยวิธีการฝึกปฏิบัติ	3.85	0.42	มาก
3. การฝึกอบรมโดยใช้วิธีการณศึกษา	3.26	0.46	ปานกลาง
4. การฝึกอบรมโดยใช้วิธีระดมความคิด (work shop)	3.90	0.56	มาก
5. การฝึกอบรมโดยใช้วิธีอื่นๆ เช่น เกม , กิจกรรม walk rally	3.77	0.52	มาก
รวม	3.70	0.35	มาก

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านวิธีการอบรม โดย รวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การฝึกอบรมโดยใช้วิธีระดมความคิด (work shop) ($\bar{X}=3.90$) รองลงมา คือ วิธีฝึกปฏิบัติ ($\bar{X}=3.85$) วิธีอื่นๆ เช่น เกม,กิจกรรม walk rally ($\bar{X}=3.77$) และวิธีการบรรยาย ($\bar{X}=3.73$) ส่วนการใช้วิธีการณศึกษา พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.26$) เรียงตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวิทยากรผู้อบรม

ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความรอบรู้และเข้าใจเนื้อหาในการฝึกอบรม	3.87	0.52	มาก
2. มีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาได้	3.87	0.41	มาก
3. สามารถยกตัวอย่างประกอบเนื้อหา ทำให้เข้าใจได้เร็วขึ้น	3.35	0.57	ปานกลาง
4. สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	3.29	0.60	ปานกลาง
5. มีบุคลิกที่น่าเลื่อมใส สามารถจูงใจให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจได้	3.82	0.53	มาก
6. มีการสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเองระหว่างผู้ฝึกอบรม	3.89	0.56	มาก
รวม	3.68	0.41	มาก

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านวิทยากรผู้อบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องวิทยากรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเองระหว่างผู้ฝึกอบรม ($\bar{X}=3.89$) รองลงมาคือ วิทยากรมีความรู้และเข้าใจเนื้อหาในการอบรม ($\bar{X}=3.87$) วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชา ($\bar{X}=3.87$) วิทยากรมีบุคลิกที่น่าเลื่อมใส สามารถจูงใจให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจได้ ($\bar{X}=3.82$) ส่วนในเรื่องวิทยากรสามารถยกตัวอย่างประกอบเนื้อหา ทำให้เข้าใจได้เร็วขึ้น ($\bar{X}=3.35$) และวิทยากรสามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้ชัดเจนและตรงประเด็นได้ ($\bar{X}=3.29$) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านเอกสารการอบรม

เอกสารการอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหาในเอกสารการอบรมมีครบถ้วน ตรงตามหัวข้อของหลักสูตร	3.81	0.59	มาก
2. มีรูปแบบสวยงาม ทำให้เกิดความสนใจที่หยิบขึ้นมาอ่าน	3.69	0.60	มาก
3. จำนวนเอกสารการฝึกอบรมมีเพียงพอ และเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.70	0.53	มาก
รวม	3.73	0.48	มาก

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านเอกสารการอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เนื้อหาในเอกสารการอบรมมีครบถ้วน ตรงตามหัวข้อของหลักสูตร ($\bar{X}=3.81$) รองลงมาตามลำดับคือ จำนวนเอกสารมีเพียงพอ และเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ($\bar{X}=3.70$) และเอกสารประกอบการอบรมของหน่วยงาน มีรูปแบบสวยงามทำให้เกิดความสนใจที่หยิบขึ้นมาอ่าน ($\bar{X}=3.69$) เรียงตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านสื่อทัศนูปกรณ์

ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สื่อทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย และเหมาะสมกับหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม	3.93	0.66	มาก
2. สื่อทัศนูปกรณ์ มีคุณภาพและปลอดภัยกับการใช้งาน	3.83	0.59	มาก
รวม	3.88	0.60	มาก

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านสื่อบทเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สื่อบทเรียนมีความทันสมัยและเหมาะสมกับหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือสื่อบทเรียนมีคุณภาพและปลอดภัยกับการใช้งาน. ($\bar{X} = 3.83$) เรียงตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านสถานที่อบรม

ด้านสถานที่อบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่อบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ ไม่มีสิ่งใดมารบกวนสมาธิ	3.88	0.44	มาก
2. สถานที่อบรมมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.44	0.67	มาก
3. สถานที่อบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม	3.73	0.47	มาก
4. สถานที่อบรมมีอากาศถ่ายเทสะดวกเย็นสบาย	3.27	0.53	ปานกลาง
5. โต๊ะ เก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรม มีขนาดเหมาะสมกับสภาพร่างกายของท่าน ไม่ทำให้เมื่อยล้า	3.24	0.49	ปานกลาง
รวม	3.51	0.34	มาก

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านสถานที่อบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่อบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ ไม่มีสิ่งใดมารบกวนสมาธิ ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา คือ สถานที่อบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ($\bar{X} = 3.73$) สถานที่อบรมมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.44$) ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่อบรม มีอากาศถ่ายเทเย็นสบาย ($\bar{X} = 3.27$) และโต๊ะ เก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรม มีขนาดเหมาะสมกับสภาพร่างกายไม่ทำให้เมื่อยล้า ($\bar{X} = 3.24$) เรียงตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้อบรม	3.22	0.56	ปานกลาง
2. มีวิธีการจูงใจผู้เข้ารับการอบรมให้สนใจอย่างต่อเนื่อง	3.14	0.48	ปานกลาง
3. การจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการอบรม	3.29	0.57	ปานกลาง
4. รับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ปัญหาให้ผู้เข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจ	3.34	0.58	ปานกลาง
รวม	3.25	0.48	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ผู้รับผิดชอบการอบรมรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ปัญหาให้ผู้เข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.34$) รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบการอบรม ได้จัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการอบรมเป็นไปด้วยดี ($\bar{X} = 3.29$) ผู้รับผิดชอบการอบรมดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้อบรม ($\bar{X} = 3.22$) และผู้รับผิดชอบการอบรมมีวิธีการจูงใจผู้เข้ารับการอบรมให้สนใจอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.14$) เรียงตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวิธีการประเมินผล

ด้านวิธีการประมวลผล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม	3.82	0.62	มาก
2. การประเมินผลการอบรมด้วยการทำแบบทดสอบ	3.90	0.68	มาก
3. การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยวิธีการสังเกต/สัมภาษณ์	3.29	0.62	ปานกลาง
4. แบบฟอร์มการประเมินผลงาน เป็นแบบฟอร์มที่มีความละเอียด ชัดเจน ทำให้สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน	3.16	0.59	ปานกลาง
5. การประเมินผลงาน ทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น	3.73	0.61	มาก
รวม	3.60	0.51	มาก

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวิธีการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการในการฝึกอบรมในระดับมาก ได้แก่ การประเมินผลด้วยการทำแบบทดสอบ ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมาคือ การประเมินผลการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.82$) การประเมินผลงาน ทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.73$) ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านการประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยวิธีการสังเกตหรือสัมภาษณ์ ($\bar{X} = 3.29$) และแบบฟอร์มการประเมินผลงาน เป็นแบบฟอร์มที่มีความละเอียดชัดเจน ทำให้สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.16$)เรียงตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวิธีการประชาสัมพันธ์

ด้านวิธีการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีใช้หนังสือเวียนภายในบริษัท	3.55	0.63	มาก
2. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีแจกแผ่นพับติดบอร์ดบริษัท	3.07	0.43	ปานกลาง
3. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีแจ้งให้ทราบทาง Intranet ของบริษัทฯ	2.98	0.46	ปานกลาง
4. สามารถทราบล่วงหน้าเสมอ ว่ามีการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วันเวลาใด สถานที่ใด มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร	2.90	0.58	ปานกลาง
รวม	3.12	0.38	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวิธีการประชาสัมพันธ์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีใช้หนังสือเวียน ภายในบริษัท ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีแจกแผ่นพับติดบอร์ดบริษัท ($\bar{X} = 3.07$) การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีแจ้งให้ทราบ ทาง Intranet ของบริษัทฯ ($\bar{X} = 2.98$) และสามารถทราบล่วงหน้าเสมอว่ามีการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วันเวลาใด สถานที่ใด มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร ($\bar{X} = 2.90$) เรียงตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านระยะเวลาในการอบรม

ด้านระยะเวลาในการอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาในการฝึกอบรม มีความเพียงพอและเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร	3.04	0.45	ปานกลาง
2. สามารถควบคุมเวลาในการอบรม ได้ตรงตามกำหนดการที่ตั้งไว้	3.16	0.51	ปานกลาง
รวม	3.10	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาในการอบรมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ คือ สามารถควบคุมเวลาในการได้ตรงตามกำหนดการที่ตั้งไว้ ($\bar{X} = 3.16$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการฝึกอบรม มีความเพียงพอและเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร ($\bar{X} = 3.04$) เรียงตามลำดับ

ตาราง 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ทำให้ทราบถึง หลักการ แนวคิด บทบาท ของหลักสูตรการฝึกอบรมได้	3.83	0.41	มาก
2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีความสอดคล้องและครอบคลุม เนื้อหาหลักสูตรที่ฝึกอบรม	3.88	0.39	มาก
3. วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม มีรายละเอียดชัดเจน ทำให้สามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ คาดหวังประโยชน์ที่ได้จะรับได้	3.86	0.45	มาก
รวม	3.86	0.39	มาก

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีความสอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตรที่ฝึกอบรม ($\bar{X}=3.88$) รองลงมาคือ วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม มีรายละเอียดชัดเจน ทำให้สามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X}=3.86$) และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ทำให้ทราบถึง หลักการ แนวคิด บทบาทของหลักสูตรการฝึกอบรมได้ ($\bar{X}=3.83$) เรียงตามลำดับ

ตาราง 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร

ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรม มีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.84	0.51	มาก
2. หัวข้อและเนื้อหาของการฝึกอบรม มีการจัดลำดับขั้นตอน ความยากง่าย สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน	3.81	0.45	มาก
3. เนื้อหาของหลักสูตร ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ สามารถ นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	3.82	0.47	มาก
รวม	3.82	0.42	มาก

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรม มีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ($\bar{X}=3.84$) รองลงมาคือ เนื้อหาของหลักสูตรในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{X}=3.82$) และหัวข้อและเนื้อหาของการฝึกอบรมมีการจัดลำดับขั้นตอน ความยากง่าย สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ($\bar{X}=3.81$) เรียงตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ ด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร ซึ่งจำแนกตามตัวแปร เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งมีผลการศึกษา ดังปรากฏในตาราง 16 - 21 มีดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน	เพศ				t	P-value
	ชาย		หญิง			
	(N = 185)		(N = 25)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านวิธีการอบรม	3.69	.34	3.76	.41	.91	.07
ด้านวิทยากรผู้อบรม	3.65	.39	3.88	.50	2.61	.06
ด้านเอกสารการอบรม	3.74	.48	3.72	.46	.18	.70
ด้านโสตทัศนูปกรณ์	3.86	.58	4.04	.68	1.42	.33
ด้านสถานที่อบรม	3.49	.32	3.69	.41	2.79	.26
ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม	3.23	.48	3.41	.46	1.78	.92
ด้านวิธีการประเมินผล	3.59	.52	3.64	.47	0.46	.54
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.13	.38	3.06	.39	.87	.44
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.85	.40	3.91	.28	.68	.06
ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	3.83	.42	3.81	.43	.15	.92
ด้านระยะเวลาในการอบรม	3.10	.40	3.12	.44	.26	.46
รวม	3.55	0.32	3.66	0.33	1.48	.47

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS จะให้ค่า P หรือค่าความน่าจะเป็น (Probability) ออกมา ถ้าค่า P - value ≤ 0.05 แล้ว แสดงว่า ปฏิเสธ H_0 และยอมรับ H_1 นั่นคือ สมมติฐานการวิจัยเป็นจริงดังค่าที่ตั้งไว้ แต่ถ้าค่า P - value > 0.05 แสดงว่า ยอมรับ H_0 ซึ่งก็คือ สมมติฐานไม่เป็นไปตามที่ตั้งไว้ ดังนั้น ตาราง 16 พบว่า ค่า P - value โดยรวมและรายด้านมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 2 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ของพนักงาน	สถานภาพสมรส								df	F	P
	โสด		สมรส		หย่าร้าง		หม้าย				
	(N = 44)		(N = 161)		(N = 4)		(N = 1)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
วิธีการอบรม	3.63	.35	3.72	.35	3.75	.00	3.60	.00	206	.79	.49
วิทยากรผู้อบรม	3.72	.37	3.67	.43	3.71	.00	3.17	.00	206	.67	.56
เอกสารการอบรม	3.70	.57	3.75	.45	3.83	.33	3.00	.00	206	.99	.39
โสตทัศนูปกรณ์	3.83	.73	3.89	.56	4.13	.25	4.00	.00	206	.34	.79
สถานที่อบรม	3.61	.32	3.48	.32	3.80	.80	3.00	.00	206	3.44	.01*
ผู้รับผิดชอบการอบรม	3.55	.69	3.16	.38	3.25	.50	3.75	.00	206	8.59	.00*
วิธีการประเมินผล	3.73	.67	3.56	.46	3.75	.17	3.00	.00	206	1.99	.11
การประชาสัมพันธ์	3.16	.46	3.10	.35	3.44	.38	3.50	.00	206	1.54	.20
ระยะเวลาในการอบรม	3.27	.36	3.05	.40	3.25	.50	3.50	.00	206	4.28	.00*
วัตถุประสงค์ของการอบรม	3.82	.40	3.87	.39	4.00	.00	3.67	.00	206	.43	.72
เนื้อหาของหลักสูตร	3.83	.36	3.82	.44	3.92	.17	4.00	.00	206	.12	.94
รวม	3.62	.37	3.55	.31	3.69	.20	3.43	.00	206	1.90	.66

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 17 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS พบว่า ค่า P-value โดยรวม มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันนั่นเอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านระยะเวลาในการอบรม มีค่า P-value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการฝึกอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านระยะเวลาในการอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านระยะเวลาในการอบรมแตกต่างกัน ส่วนด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรไม่แตกต่างกัน

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 3 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน	อายุ										df	F	P
	ต่ำกว่า 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51 ปีขึ้นไป				
	(N = 2)		(N = 30)		(N = 121)		(N = 39)		(N = 18)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านวิธีการอบรม	3.80	.00	3.66	.24	3.65	.38	3.82	.30	3.82	.27	205	2.38	.06
ด้านวิทยากรผู้อบรม	3.67	.00	3.79	.25	3.60	.44	3.81	.30	3.81	.54	205	3.32	.01*
ด้านเอกสารการอบรม	4.00	.00	3.62	.37	3.72	.53	3.86	.37	3.70	.47	205	1.32	.26
ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	4.00	.00	3.78	.61	3.82	.67	4.13	.25	3.92	.49	205	2.29	.06
ด้านสถานที่อบรม	3.40	.00	3.65	.32	3.47	.37	3.56	.21	3.49	.34	205	1.94	.10
ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม	3.00	.00	3.43	.44	3.26	.56	3.13	.20	3.15	.37	205	1.89	.11
ด้านวิธีการประเมินผล	3.67	.00	3.69	.36	3.57	.62	3.56	.28	3.69	.29	205	.52	.71
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.25	.00	3.20	.39	3.10	.42	3.12	.29	3.15	.23	205	.51	.72
ด้านระยะเวลาในการอบรม	3.00	.00	3.35	.30	3.08	.46	3.04	.13	2.94	.42	205	4.04	.01*
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	4.00	.00	3.83	.40	3.82	.43	3.98	.20	3.85	.31	205	1.41	.23
ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	4.00	.00	3.87	.29	3.76	.48	3.97	.18	3.87	.49	205	2.26	.06
รวม	3.60	.00	3.63	.21	3.53	.38	3.63	.16	3.59	.29	205	1.14	.34

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS พบว่า P-Value โดยรวม มากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกันนั่นเอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิธีการอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร มีค่า P-Value มากกว่าเช่นกัน แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวิธีการอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิธีการอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านวิทยากรผู้อบรม และด้านระยะเวลาในการอบรม มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้อบรม และด้านระยะเวลาในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน	ระดับการศึกษา														df	F	P
	ประถมศึกษา/ต่ำกว่า		มัธยมศึกษาต้น		มัธยมศึกษาปลาย		ปวช.		ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี				
	(N = 21)		(N=7)		(N=20)		(N=42)		(N=92)		(N=27)		(N=1)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
วิธีการอบรม	3.82	.00	4.14	.15	3.74	.28	3.70	.33	3.64	.39	3.70	.32	3.00	.00	203	3.79	.01*
วิทยากรผู้อบรม	3.73	.29	4.36	.15	3.77	.27	3.60	.34	3.64	.45	3.71	.41	3.00	.00	203	4.81	.00*
เอกสารการอบรม	4.00	.00	4.10	.25	3.62	.45	3.80	.45	3.68	.52	3.65	.49	3.00	.00	203	3.00	.08
สื่อทัศนูปกรณ์	4.02	.11	4.50	.29	4.05	.15	3.92	.51	3.72	.72	4.02	.58	3.00	.00	203	3.77	.01*
สถานที่อบรม	3.44	.17	3.89	.16	3.49	.24	3.46	.27	3.50	.41	3.64	.29	3.00	.00	203	2.93	.09
ผู้รับผิดชอบการอบรม	3.05	.22	3.75	.56	3.18	.29	3.08	.37	3.28	.53	3.49	.54	3.00	.00	203	4.35	.00*
วิธีการประเมินผล	3.70	.15	3.86	.50	3.58	.30	3.51	.49	3.57	.60	3.70	.50	3.00	.00	203	1.12	.34
การประชาสัมพันธ์	3.25	.00	3.00	.43	3.09	.28	3.13	.41	3.07	.40	3.24	.45	3.00	.00	203	1.26	.27
ระยะเวลาในการอบรม	2.95	.22	3.07	.19	3.13	.28	2.98	.33	3.14	.48	3.28	.42	3.00	.00	203	2.20	.04*
วัตถุประสงค์ของการอบรม	3.98	.00	4.00	.00	3.92	.21	3.88	.35	3.82	.46	3.81	.42	3.00	.00	203	1.74	.11
เนื้อหาของหลักสูตร	4.03	.15	4.00	.00	3.93	.23	3.85	.44	3.75	.48	3.78	.41	3.00	.00	203	2.52	.02*
รวม	3.62	.11	3.92	.16	3.59	.90	3.53	.29	3.52	.38	3.63	.31	3.00	.00	203	2.65	.12

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS พบว่า ค่า P-Value โดยรวมมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันนั่นเอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเอกสารการอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 เช่นกัน แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านเอกสารการอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านเอกสารการอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านระยะเวลาในการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านระยะเวลาในการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านระยะเวลาในการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรแตกต่างกัน

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ของพนักงาน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน						df	F	P
	ไม่เกิน 10 ปี (N = 56)		11 – 20 ปี (N = 93)		21 ปีขึ้นไป (N = 61)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
วิธีการอบรม	3.54	.39	3.51	.46	3.83	.15	207	25.37	.00*
วิทยากรผู้อบรม	3.74	.43	3.54	.57	3.75	.26	207	6.47	.00*
เอกสารการอบรม	3.39	.29	3.50	.65	3.92	.24	207	27.79	.00*
สื่อทัศนูปกรณ์	3.50	.69	3.70	.88	4.04	.23	207	12.65	.00*
สถานที่อบรม	3.58	.27	3.57	.51	3.47	.19	207	2.00	.13
ผู้รับผิดชอบการอบรม	3.39	.31	3.49	.71	3.09	.22	207	18.10	.00*
วิธีการประเมินผล	3.56	.44	3.51	.83	3.65	.18	207	1.61	.20
การประชาสัมพันธ์	2.99	.42	3.07	.53	3.17	.24	207	3.17	.04*
ระยะเวลาในการอบรม	3.31	.46	3.20	.61	3.02	.16	207	7.25	.00*
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.70	.52	3.70	.55	3.97	.14	207	13.63	.00*
เนื้อหาของหลักสูตร	3.80	.38	3.57	.56	3.97	.23	207	23.70	.00*
รวม	3.51	.32	3.49	.51	3.62	.12	207	14.92	.00 *

*นัยสำคัญระดับ 0.05

จากตาราง 20 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS พบว่า ค่า P-Value โดยรวมน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการฝึกอบรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน พบว่า ด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 เช่นกัน แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการอบรม ด้าน

วัตถุประสงค์ของการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรแตกต่างกัน ส่วนในด้านสถานที่อบรม และด้านวิธีการประเมินผล มีค่า P-Value มากกว่า 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านสถานที่อบรมและด้านวิธีการประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 6 พนักงานที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

ความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงาน	จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม						t	P
	1 – 5 ครั้ง		6 – 10 ครั้ง		11 ครั้งขึ้นไป			
	(N = 159)		(N = 44)		(N = 7)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านวิธีการอบรม	3.72	.36	3.67	.27	3.43	.42	.83	.42
ด้านวิทยากรผู้อบรม	3.69	.41	3.67	.37	3.52	.63	.22	.91
ด้านเอกสารการอบรม	3.77	.45	3.71	.53	3.14	.42	.72	.12
ด้านโสตทัศนูปกรณ์	3.88	.57	3.90	.65	3.71	.95	.14	.26
ด้านสถานที่อบรม	3.49	.31	3.62	.41	3.37	.44	2.37	.02*
ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม	3.20	.43	3.45	.64	3.14	.28	3.06	.01*
ด้านวิธีการประเมินผล	3.57	.48	3.72	.59	3.33	.54	1.70	.26
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.09	.38	3.25	.39	3.07	.24	2.48	.31
ด้านระยะเวลาในการอบรม	3.06	.39	3.26	.40	3.00	.58	3.01	.06
ด้านวัตถุประสงค์	3.90	.36	3.75	.41	3.48	.42	2.41	.00*
ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	3.87	.40	3.73	.41	3.43	.66	2.07	.03*
รวม	3.56	.31	3.61	.34	3.34	.38	.86	0.24

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 การคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS พบว่า P-Value โดยรวม น้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ พนักงานที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกันนั่นเอง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร มีค่า P-Value น้อยกว่า 0.05 เช่นกัน แสดงว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านวิธีการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาในการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมที่เปรียบเทียบ ระหว่างปี พ.ศ. 2546 – ปี พ.ศ. 2548

ตาราง 22 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ระหว่างปี พ.ศ. 2546 – ปี พ.ศ. 2548

ปี พ.ศ.	งบประมาณ การฝึกอบรม (บาท)	* อัตรา เงินเพื่อ ต่อปี (Inflation) %	ค่าที่แท้จริงของ งบประมาณ การฝึกอบรม (บาท)	(Output)	(Input)	ผลการเปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับปีก่อน						ผลการ วิเคราะห์ ประสิทธิภาพ ของ การฝึกอบรม
				จำนวน ผู้เข้ารับ การฝึกอบรม (คน)	ค่าที่แท้จริง ของ งบประมาณ การฝึกอบรม ต่อหัว (บาท)	Output			(Input)			
						จำนวนผู้เข้ารับ การฝึกอบรม			ค่าที่แท้จริงของงบประมาณ การฝึกอบรมต่อหัว			
						เพิ่ม/ลด	จำนวน (คน)	%	เพิ่ม/ลด	จำนวน (บาท)	%	
2545	3,800,000	0.7	3,773,584.91	367	10,282.25	-	-	-	-	-	-	-
2546	3,800,000	1.8	3,732,809.43	343	10,882.83	ลดลง	24	7	เพิ่มขึ้น	600.58	5.5	เท่าเดิม/ลดลง
2547	3,900,790	2.7	3,798,237.59	392	9,689.38	เพิ่มขึ้น	49	12.5	ลดลง	1,193.45	12.3	เพิ่มขึ้น
2548	4,430,450	4.5	4,239,665.07	460	9,216.63	เพิ่มขึ้น	68	14.8	ลดลง	472.75	5.1	เพิ่มขึ้น

* ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากตาราง 22 พบว่า ในปี พ.ศ. 2545 บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด มีงบประมาณการฝึกอบรมพนักงาน จำนวน 3,800,000 บาท ปี พ.ศ. 2546 มีงบประมาณการฝึกอบรม จำนวน 3,800,000 บาท ปี พ.ศ. 2547 มีงบประมาณการฝึกอบรม จำนวน 3,900,790 บาท ปี พ.ศ. 2548 มีงบประมาณการฝึกอบรม จำนวน 4,430,450 บาท จากงบประมาณการฝึกอบรม จะเห็นได้ว่าการเพิ่มขึ้นทุกปี แต่เนื่องจากการวัดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมนั้น จะต้องพิจารณาอัตราเงินเฟ้อของปีนั้นด้วย เพื่อที่จะทำให้ค่าที่จะนำเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม (Output) เป็นจริงมากขึ้น ดังนั้น จึงต้องนำงบประมาณการฝึกอบรมมาปรับอัตราเงินเฟ้อก่อน จึงจะทำให้ได้งบประมาณการฝึกอบรมที่แท้จริง โดยการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จากสูตร } \text{งบประมาณการฝึกอบรมที่แท้จริง} = \frac{\text{งบประมาณการฝึกอบรมที่เป็นตัวเงิน}}{(1 + \text{อัตราเงินเฟ้อ})}$$

ดังนั้น งบประมาณการฝึกอบรมที่แท้จริง ในปี พ.ศ. 2545 – ปี พ.ศ. 2548 จึงเป็นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ปี พ.ศ. 2545} &= 3,800,000 / (1 + 0.7\%) = 3,773,584.91 \text{ บาท} \\ \text{ปี พ.ศ. 2546} &= 3,800,000 / (1 + 1.8\%) = 3,732,809.43 \text{ บาท} \\ \text{ปี พ.ศ. 2547} &= 3,900,790 / (1 + 2.7\%) = 3,798,237.59 \text{ บาท} \\ \text{ปี พ.ศ. 2548} &= 4,430,450 / (1 + 4.5\%) = 4,239,665.07 \text{ บาท} \end{aligned}$$

จากการคำนวณข้างต้น จึงได้งบประมาณการฝึกอบรมที่แท้จริง คือ ปี พ.ศ. 2545 เท่ากับ 3,773,584.91 บาท ปี พ.ศ. 2546 เท่ากับ 3,732,809.43 บาท ปี พ.ศ. 2547 เท่ากับ 3,798,237.59 บาท และปี พ.ศ. 2548 เท่ากับ 4,239,665.07 บาท โดยจะเห็นได้ว่า มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรมทั้งสิ้น (Output) ในแต่ละปี มีดังนี้ คือ ปี พ.ศ. 2545 มีจำนวน 367 คน ปี พ.ศ. 2546 มีจำนวน 343 คน ปี พ.ศ. 2547 มีจำนวน 392 คน และปี พ.ศ. 2548 มีจำนวน 460 คน จึงสามารถหาค่าที่แท้จริงของงบประมาณการฝึกอบรมต่อหัว (Input) ในแต่ละปี ได้ดังนี้

$$\text{จากสูตร } \text{ค่าที่แท้จริงของงบประมาณการฝึกอบรมต่อหัว} = \frac{\text{งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม}}{\text{จำนวนพนักงานที่ฝึกอบรมทั้งหมด}}$$

ดังนั้น ค่าที่แท้จริงของงบประมาณการฝึกอบรมต่อหัว ในปี พ.ศ. 2545 – ปี พ.ศ. 2548 มีดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ปี พ.ศ. 2545} &= \frac{3,773,584.91}{367} = 10,282.25 \text{ บาท} \\ \text{ปี พ.ศ. 2546} &= \frac{3,732,809.43}{343} = 10,882.83 \text{ บาท} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{ปี พ.ศ. 2547} &= \frac{3,798,237.59}{392} = 9,689.38 \text{ บาท} \\ \text{ปี พ.ศ. 2548} &= \frac{4,239,665.07}{460} = 9,216.63 \text{ บาท} \end{aligned}$$

จากการคำนวณข้างต้น จึงได้ค่าที่แท้จริงของงบประมาณการฝึกอบรมต่อหัว คือ ในปี พ.ศ. 2545 เท่ากับ 10,282.25 บาท ปี พ.ศ. 2546 เท่ากับ 10,882.83 บาท ปี พ.ศ. 2547 เท่ากับ 9,689.38 บาท และปี พ.ศ. 2548 เท่ากับ 9,216.63 บาท

ดังนั้น จึงสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมได้ดังนี้ คือ ในปี พ.ศ. 2546 จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Output) ในปี พ.ศ. 2546 มีอัตราลดลง จากปี พ.ศ. 2545 เป็นจำนวน 24 คน คิดเป็น 7% และเมื่อพิจารณาค่าที่แท้จริงงบประมาณการฝึกอบรมต่อหัว (Input) ของปี พ.ศ. 2546 พบว่า มีอัตราลดลงจากปี พ.ศ. 2545 เช่นกัน เป็นจำนวน 600.58 บาท คิดเป็น 5.5 % แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2546 มีอัตราเท่าเดิมหรือลดลง เนื่องจากการใช้ปัจจัยการผลิตลดลง (Output) และผลผลิต (Input) ก็ลดลงด้วย ส่วนผลของการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2547 จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Output) ในปี พ.ศ. 2547 มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2546 เป็นจำนวน 49 คน คิดเป็น 12.5 % และเมื่อพิจารณาค่าที่แท้จริงงบประมาณการฝึกอบรมต่อหัว (Input) ของปี พ.ศ. 2547 พบว่า มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2546 เป็นจำนวน 1,193.45 บาท คิดเป็น 12.3 % แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2547 มีอัตราเพิ่มขึ้น เนื่องจากการใช้ปัจจัยการผลิตลดลง (Output) และสามารถเพิ่มผลผลิต (Input) ได้ด้วย และผลของการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2548 จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Output) ในปี พ.ศ. 2548 มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2547 เป็นจำนวน 68 คน คิดเป็น 14.8 % และเมื่อพิจารณาค่าที่แท้จริงงบประมาณการฝึกอบรมต่อหัว (Input) ของปี พ.ศ. 2547 พบว่า มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2546 เป็นจำนวน 472.75 บาท คิดเป็น 5.1 % แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2548 มีอัตราเพิ่มขึ้น เนื่องจากการใช้ปัจจัยการผลิตลดลง (Output) และสามารถเพิ่มผลผลิต (Input) ให้มากขึ้นได้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม และประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมาย ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2546 ถึง ปี พ.ศ. 2548

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ของ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำนวน 210 คน จาก 660 คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด แบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) รวม 42 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น .9198 ในด้านวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านสถานที่อบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิธีการประเมินผล ด้านวิธีการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 210 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนมาครบถ้วนสมบูรณ์ คิดเป็น 100 %

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS Version 11.0 for Windows (Statistical Package the Social Scienses / Personal Computer Plus)

1. วิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ด้วยค่าเฉลี่ยของคะแนน โดยใช้เกณฑ์ประเมิน แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

4.21- 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม โดยใช้การทดสอบค่า (t-test) และเปรียบเทียบจำแนกตามตัวแปรแบบทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

4. วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยเปรียบเทียบ ระหว่างค่าที่แท้จริงของงบประมาณการฝึกอบรมต่อหัว กับจำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 185 คน คิดเป็น 88.1 % พนักงานเพศหญิง จำนวน 25 คน คิดเป็น 11.9 %

1.2 สถานภาพ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน โสด 44 คน คิดเป็น 21% สมรส จำนวน 161 คน คิดเป็น 76.7 % หย่าร้าง มีจำนวน 4 คน คิดเป็น 1.9 % และหม้าย มีจำนวน 1 คน คิดเป็น 0.5 %

1.3 อายุ พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน เป็นอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็น 1.0 % อายุ 21 - 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็น 14.3 % อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็น 57.6 % อายุ 41 - 50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็น 18.6 % และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็น 8.6 %

1.4 ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 21 คน คิดเป็น 10.0 % มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) จำนวน 7 คน คิดเป็น 3.3 % มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.6) มีจำนวน 20 คน คิดเป็น 9.5 % ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 42 คน คิดเป็น 20.0 % ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จำนวน 92 คน คิดเป็น 43.8 % ระดับปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็น 12.9 % และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็น 0.5 %

1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ปฏิบัติงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็น 26.7 % ปฏิบัติงาน 11 - 20 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็น 44.3 % ปฏิบัติงาน 20 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็น 29.0 %

1.6 จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ได้รับการฝึกอบรมจำนวน 1-5 ครั้ง มีจำนวน 159 คน คิดเป็น 75.7 % จำนวน 6-10 ครั้ง จำนวน 44 คน คิดเป็น 21.0 % และจำนวน 11 ครั้งขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็น 3.3 %

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สามารถได้สรุปผล ดังนี้

2.1 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวิธีการอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การฝึกอบรมโดยใช้วิธีระดมความคิด (work shop) พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) รองลงมา คือ วิธีฝึกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.85$) วิธีอื่นๆ เช่น เกม, กิจกรรม walk rally ($\bar{X} = 3.77$) และวิธีการบรรยาย ($\bar{X} = 3.73$) ส่วนการใช้วิธีกรณีศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เรียงตามลำดับ

2.2 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านวิทยากรผู้อบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องวิทยากรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเองระหว่างฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ วิทยากรมีความรู้และเข้าใจเนื้อหาในการอบรม ($\bar{X} = 3.87$) วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.87$) วิทยากรมีบุคลิกที่น่าเลื่อมใส สามารถจูงใจให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจได้ ($\bar{X} = 3.82$) ส่วนในเรื่องวิทยากรสามารถยกตัวอย่างประกอบเนื้อหาทำให้เข้าใจได้เร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.35$) และวิทยากรสามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้ชัดเจนและตรงประเด็นได้ ($\bar{X} = 3.29$) อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

2.3 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านเอกสารการอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เนื้อหาในเอกสารการอบรมมีครบถ้วน ตรงตามหัวข้อของหลักสูตร ($\bar{X} = 3.81$) รองลงมาตามลำดับคือ จำนวนเอกสารมีเพียงพอ และเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.70$) และเอกสารประกอบการอบรมของหน่วยงาน มีรูปแบบสวยงามทำให้เกิดความสนใจที่หยิบขึ้นมาอ่าน ($\bar{X} = 3.69$) เรียงตามลำดับ

2.4 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านสัทธิศุภกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ สัทธิศุภกรณ์มีความทันสมัยและเหมาะสมกับหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ สัทธิศุภกรณ์มีคุณภาพและปลอดภัยกับการใช้งาน ($\bar{X} = 3.83$) เรียงตามลำดับ

2.5 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านสถานที่อบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่อบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ ไม่มีสิ่งใดมารบกวนสมาธิ ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมา คือ สถานที่อบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ($\bar{X} = 3.73$)

สถานที่อบรมมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 3.44$) ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่อบรม มีอากาศถ่ายเทเย็นสบาย ($\bar{x} = 3.27$) และโต๊ะเก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรม มีขนาดเหมาะสมกับสภาพร่างกายไม่ทำให้เมื่อยล้า ($\bar{x} = 3.24$) เรียงตามลำดับ

2.6 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ได้แก่ ผู้รับผิดชอบการอบรมรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ปัญหาให้ผู้เข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 3.34$) รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบการอบรม ได้จัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการอบรมเป็นไปด้วยดี ($\bar{x} = 3.29$) ผู้รับผิดชอบการอบรมดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้อบรม ($\bar{x} = 3.22$) และผู้รับผิดชอบการอบรมมีวิธีการจูงใจผู้เข้ารับการอบรมให้สนใจอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.14$) เรียงตามลำดับ

2.7 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวิธีการประมวลผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในระดับมาก ได้แก่ การประเมินผลด้วยการทำแบบทดสอบ ($\bar{x} = 3.90$) รองลงมาคือ การประเมินผลการฝึกอบรม ($\bar{x} = 3.82$) การประเมินผลงาน ทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น ($\bar{x} = 3.73$) ส่วนข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจในการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยวิธีการสังเกตหรือสัมภาษณ์ ($\bar{x} = 3.29$) และแบบฟอร์มการประเมินผลงาน เป็นแบบฟอร์มที่มีความละเอียดชัดเจน ทำให้สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน ($\bar{x} = 3.16$) เรียงตามลำดับ

2.8 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวิธีการประชาสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.12$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีใช้หนังสือเวียนภายในบริษัท ($\bar{x} = 3.55$) ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีแจกแผ่นพับติดบอร์ดบริษัท ($\bar{x} = 3.07$) การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีแจ้งให้ทราบทาง Intranet ของบริษัท ($\bar{x} = 2.98$) และสามารถทราบล่วงหน้าเสมอว่า มีการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วันเวลาใด สถานที่ใด มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร ($\bar{x} = 2.90$) เรียงตามลำดับ

2.9 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านระยะเวลาในการอบรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.10$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ คือ สามารถควบคุมเวลาในการได้ตรงตามกำหนดการที่ตั้งไว้ ($\bar{x} = 3.16$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการฝึกอบรม มีความเพียงพอและเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร ($\bar{x} = 3.04$) เรียงตามลำดับ

2.10 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความสอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตรที่ฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.88$) รองลงมาคือ วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม มีรายละเอียดชัดเจน ทำให้สามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 3.86$) และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ทำให้ทราบถึง หลักการ แนวคิด บทบาทของหลักสูตรการฝึกอบรมได้ ($\bar{X} = 3.83$) เรียงตามลำดับ

2.11 พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรม มีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือ เนื้อหาของหลักสูตร ในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.82$) และหัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตรมีการจัดลำดับขั้นตอน ความยากง่าย สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน ($\bar{X} = 3.81$) เรียงตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการฝึกอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านสถานที่อบรม ด้านเจ้าหน้าที่อบรม ด้านการประเมินผล ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร ซึ่งจำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีดังนี้

3.1 พนักงานเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านระยะเวลาในการอบรมแตกต่างกัน

3.3 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้อบรม และด้านระยะเวลาในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

3.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านระยะเวลาในการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรแตกต่างกัน

3.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านสถานที่อบรม และด้านวิธีการประเมินผลไม่แตกต่างกัน

3.6 พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

4. การศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ระหว่างปี พ.ศ. 2546 – ปี พ.ศ. 2548 สามารถสรุปผลได้ดังนี้ คือ ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2546 มีอัตราคงที่หรือลดลง จากปี พ.ศ. 2545 ส่วนปี พ.ศ. 2547 ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2546 และปี พ.ศ. 2548 ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2547

อภิปรายผล

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านสถานที่อบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิธีการประเมินผล ด้านวิธีการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลาในการอบรม พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเรียงตามระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม 3 ลำดับแรกแล้ว ปรากฏว่า ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมมาก เพราะการฝึกอบรมทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น ทั้งนี้ จึงได้มีการจัดสรรงบประมาณการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายอย่างแท้จริง จึงถือได้ว่า การจัดการฝึกอบรมนี้ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังผลการวิจัย จะพบว่า หลังจากฝึกอบรมแล้ว พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร อยู่ในระดับมาก คือ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก ที่สามารถทราบถึงหลักการ แนวคิด บทบาท และความสำคัญของหลักสูตร

การฝึกอบรม ตลอดจนสามารถนำเนื้อหาของหลักสูตรทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งตรงกับเป้าหมายของการฝึกอบรมของบริษัท ที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่า เป็นไปตามแนวคิดของ ฌ็องต์ ล่าพันโรจน์ (2536 : 173 – 174) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ การที่ผลการดำเนินงาน เป็นไปตามเป้าหมาย (Target) หรือวัตถุประสงค์ (Objective) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546 : 73) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 78 -79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทัศนคติส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กาญจนา ศุภพันธ์ (2543 : 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์กร โทรศัพทแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมมีความพึงพอใจในความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก มีเนื้อหาวิชาที่ชัดเจน เรียงลำดับได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และงานที่ทำ จึงทำให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริเพ็ญ นัยชิต (2540 : 65) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง ของการทำเรือแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า เนื้อหาวิชาที่อบรมมีประโยชน์และได้รับความรู้เพิ่มขึ้นในระดับมาก อีกทั้งความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนทยา พะหุชนม์ (2538 : 60 – 66) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลโปรแกรม ณะงานใหม่ ของบริษัท ดีเอสแอล อินเทอร์เน็ตแซนแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้ผ่านการอบรมมีความรู้ในหัวข้อที่ได้รับการอบรมและสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการอบรม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌ็องต์ สมบูรณ์สุทธิ (2532 : 78) ได้ศึกษาเรื่องการติดตามผลการนำความรู้ทางวิชาการไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ภายหลังการฝึกอบรม หลักสูตรนักการปกครองระดับสูง วิทยาลัยการปกครอง พบว่า ผู้สำเร็จการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ทางวิชาการที่ได้รับจากบทเรียน ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ค่อนข้างมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายต่างก็มีความเห็นต่อการฝึกอบรมว่า ทำให้เกิดการพัฒนาที่ดี ทั้งต่อตนเองและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 ที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ จิตตานุกรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรม หลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างาน ในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เพศที่แตกต่างกันของหัวหน้างาน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่เพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำนาญ ทองทิพย์ (2542 : 122) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตร ศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รongเท้าบาจา แห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย ของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและไม่ได้รับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพร อักษรศาสตร์ (2540 : 198) ได้ศึกษา การจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทักษะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการสนับสนุนวิชาการ เพศชายและเพศหญิงมีทักษะ เกี่ยวกับความเหมาะสมของกิจกรรมการจัดดำเนินการฝึกอบรมในแต่ละด้านและรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 132 - 133) ได้ศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มีเพศต่างกัน มีทักษะต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และด้านการเป็นวิทยากรไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ

การฝึกอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม แตกต่างกัน

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ไม่ว่าจะเป็นสถานภาพแบบใดก็ตาม ต่างก็เห็นประโยชน์ของการฝึกอบรม จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน เช่น การสมรสหรือการมีครอบครัวแล้ว อาจทำให้มีอิสระในตนเองน้อยลง เพราะต้องมีเวลาให้กับครอบครัวมากขึ้น หรือมีภาระที่ต้องรับผิดชอบต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านระยะเวลาในการอบรมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้อบรม และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ทั้งนี้ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความเห็นว่าการฝึกอบรม มีความสำคัญทำให้มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พนักงานที่มีอายุต่างกัน อาจมีวุฒิภาวะต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้อบรม และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ จิตยานุรักษ์ (2546 : 72) ได้ศึกษา ทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า อายุที่ต่างกันของหัวหน้างาน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20 – 25 ปี, 26 – 40 ปี และ 41 – 60 ปี ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 20 – 25 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุ 26 – 40 ปี ในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชำนาญ ทองทิพย์ (2542 : 112) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขาย ที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบา

จา แห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของ พนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงาน การวิจัยของ วรณวิมล คงภิบาล (2540 : 113) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของ พนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อย มีทัศนคติต่อวิทยากร ผู้บรรยาย และการจัดเตรียมเอกสารสื่อโสตดีกว่าพนักงานอายุมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 132) ได้ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ฝึ กอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และด้านการเป็นวิทยากรโดยรวมและ รายด้านไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มี ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม และเนื้อหา ของหลักสูตรแตกต่างกัน

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานไม่ว่าจะมีการศึกษาระดับใด ต่างก็ต้องการที่จะเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถให้กับตนเอง จึงทำให้พนักงานที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านแล้ว พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพื้นฐานความรู้ ความสามารถต่างกัน จึงทำ ให้มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านวิธีการอบรม วิทยากรผู้อบรม โสตทัศนูปกรณ์ ระยะเวลาในการฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตรที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 64) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้น พื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยที่สอดคล้อง ได้แก่ ชำนาญ ทองทิพย์ (2542 : 122) ได้ ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมใน

การทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์สิทธิ์ ภาสสกุล (2539 : 132) ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติ งานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องการกำหนดจุดประสงค์ในการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนงานที่ไม่สอดคล้องกับผู้วิจัย คือ งานวิจัย ของ วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546 : 74) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรม หลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมพบว่า หัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานแตกต่างกัน และงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัย ได้แก่ งานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตร และวิธีการฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรมอยู่ในระดับดีส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา นุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาคืออื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวัตถุประสงค์ไม่แตกต่างกัน ในด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ส่วนงานวิจัยที่ไม่สอดคล้อง ได้แก่ งานการวิจัยของ ส่วนงานวิจัยที่ผลออกมาไม่สอดคล้องกัน คืองานวิจัยของ วิจิต สรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านวิทยากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสถานที่อบรม และวิธีการประเมินผลไม่แตกต่างกัน

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาก อาจมีความรู้ ความชำนาญในงานที่ทำมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า จึงอาจจะอยากเพิ่มทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สหพันธ์ พูลทวี (2537 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ส่วนงานวิจัยที่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย ได้แก่ งานวิจัยของ สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80 – 81) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้สึกลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม ด้านความรู้สึกลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปีขึ้นไปมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมด้านความรู้สึกลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง และงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับผลงานการวิจัย ได้แก่ งานวิจัยของ วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของ

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และมีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารการฝึกอบรม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ส่วนด้านการประสานงาน ด้านวิทยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของผู้วิจัย ได้แก่ งานวิจัยของ ชำนาญ ทองทิพย์ (2542 : 112) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้สึกที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รongเท้าบาจา ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสบการณ์การทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

2.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ พนักงานที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่า การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญ จำเป็นต่อตนเองและองค์กร ทำให้มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในงานมากขึ้น แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านสถานที่อบรม ผู้รับผิดชอบการอบรม และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมมากกว่า มีความรู้จักรู้จักและคุ้นเคยกับสถานที่ ผู้รับผิดชอบการอบรม และเกิดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ทำให้สามารถเข้าใจ และทราบแนวทางวัตถุประสงค์ หรือความต้องการของบริษัทฯ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชนันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 82) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีจำนวนการฝึกอบรม 1 ครั้ง มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหาหลักสูตร และวิธีการฝึกอบรม วิทยากร ความรู้สึกลหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรม 2 – 5, 6 – 10 และมากกว่า 10 ครั้ง มีทัศนคติในการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75 – 76) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง และเข้าอบรม 3 ครั้งขึ้นไป ที่

มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2546 – ปี พ.ศ. 2548 พบว่า ในปี พ.ศ. 2546 จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Output) ในปี พ.ศ. 2546 มีอัตราลดลง จากปี พ.ศ. 2545 เป็นจำนวน 24 คน คิดเป็น 7% และเมื่อพิจารณาคุณค่าที่แท้จริงต่อหัว (Input) ของปี พ.ศ. 2546 พบว่า มีอัตราลดลงจากปี พ.ศ. 2545 เช่นกัน เป็นจำนวน 600.58 บาท คิดเป็น 5.5 % แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2546 มีอัตราเท่าเดิมหรือลดลง เนื่องจากการใช้ปัจจัยการผลิตลดลง (Output) และผลผลิต (Input) ก็ลดลงด้วย ส่วนผลของการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2547 จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Output) ในปี พ.ศ. 2547 มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2546 เป็นจำนวน 49 คน คิดเป็น 12.5 % และเมื่อพิจารณาคุณค่าที่แท้จริงต่อหัว (Input) ของปี พ.ศ. 2547 พบว่า มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2546 เป็นจำนวน 1,193.45 บาท คิดเป็น 12.3 % แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2547 มีอัตราเพิ่มขึ้น เนื่องจากการใช้ปัจจัยการผลิตลดลง (Output) และสามารถเพิ่มผลผลิต (Input) ได้ด้วย และผลของการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2548 จะเห็นได้ว่า จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Output) ในปี พ.ศ. 2548 มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2547 เป็นจำนวน 68 คน คิดเป็น 14.8 % และเมื่อพิจารณาคุณค่าที่แท้จริงต่อหัว (Input) ของปี พ.ศ. 2547 พบว่า มีอัตราเพิ่มขึ้น จากปี พ.ศ. 2546 เป็นจำนวน 472.75 บาท คิดเป็น 5.1 % แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม ปี พ.ศ. 2548 มีอัตราเพิ่มขึ้น เนื่องจากการใช้ปัจจัยการผลิตลดลง (Output) และสามารถเพิ่มผลผลิต (Input) ให้มากขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พจนานุกรมศัพท์เศรษฐศาสตร์ ของ วันรักษ์ มิ่งมณีนาคนิ (2542 : 104) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ คือการใช้ปัจจัยการผลิตให้น้อยที่สุด ในการผลิตสินค้าจำนวนหนึ่งที่กำหนด หรือการผลิตให้ได้จำนวนผลิตมากที่สุด โดยใช้ปัจจัยการผลิตที่กำหนด และสอดคล้องกับแนวความคิดของ ณรงค์ ลำพันธ์โรจน์ (2536 : 173) ได้เสนอแนวทางการตรวจสอบประสิทธิภาพว่า ให้ตรวจสอบปัจจัยการผลิต (Input) นั้น ก่อให้เกิดผล (Output) หรือผลลัพธ์ (Outcome) อย่างไรบ้าง และสอดคล้องกับ แนวความคิดของ เทียนฉาย กิระนันท์ (2532 : 2) ที่กล่าวว่า การใช้ทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพภายนอกของระบบการศึกษา ได้แก่ การจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากผลผลิตเทียบกับค่าใช้จ่ายในการผลิต หรืออาจกล่าวได้ว่า เป็นความสามารถจัดการผลิตให้ได้ผลผลิตเท่าเดิมหรือมีคุณภาพดีขึ้น โดยใช้ต้นทุนการผลิตต่ำกว่าเดิม แล้วถือว่าผลิตภาพสูง และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546 : 76) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการศึกษาขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบินที่ผ่านการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบัน อยู่ระหว่างการทดลองงาน เกี่ยวกับความเหมาะสมหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และงบประมาณของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อหัว ปีปัจจุบัน น้อยกว่างบประมาณต่อหัวปี พ.ศ. 2544 แสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมขั้นพื้นฐานในปี 2545 และปัจจุบันอยู่ระหว่างการทดลองงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้น มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านวิธีการอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องวิธีการฝึกอบรม โดยวิธีใช้กรณีศึกษา เพื่อให้พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ไม่เฉพาะแต่ท่องจำอย่างเดียว
2. ด้านวิทยากรผู้อบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ควรดำเนินการสรรหาหรือพัฒนาวิทยากรให้มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ในหลักสูตรที่ฝึกอบรม โดยเน้นให้วิทยากร มีการยกตัวอย่างประกอบเนื้อหา และสามารถตอบปัญหาข้อซักถาม ได้ถูกต้อง ชัดเจนและตรงประเด็น
3. ด้านสถานที่อบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเรื่องสถานที่อบรม ให้มีอากาศถ่ายเทเย็นสบาย และโต๊ะ เก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรม ควรจัดให้มีขนาดเหมาะสมกับสภาพร่างกายไม่ทำให้เมื่อยล้า
4. ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ปัญหาให้ผู้เข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจ เตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ในการอบรมเป็นไปด้วยดี ดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้อบรม และควรหาวิธีการจูงใจให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านวิธีการประเมินผล บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา แบบฟอร์มการประเมินผลงาน ควรเป็นแบบฟอร์มที่มีความละเอียดชัดเจน ทำให้ผู้เข้ารับการฝึก อบรม สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน
6. ด้านการประชาสัมพันธ์ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ควรดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องการประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมโดยเน้นวิธีแจกแผ่นพับติดบอร์ด บริษัทฯ การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีแจ้งให้ทราบทาง Intranet ของบริษัทฯ ทั้งนี้

เพื่อให้พนักงานทราบล่วงหน้าว่ามีการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วันเวลาใด สถานที่ใด มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร โดยวิธีต่างๆ ให้ทั่วถึง

7. ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ควรดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการควบคุมเวลาให้ตรงตามกำหนดการที่ตั้งไว้ และจัดเวลาให้เหมาะสมและพอเพียงกับเนื้อหาของหลักสูตร

ทั้งนี้ เพื่อให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ทำให้สามารถพัฒนาตนเอง และองค์กรได้ จนสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นๆ ตลอดจนนานาประเทศได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการฝึกอบรมของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมต่อไป

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเจาะจงองค์ประกอบตัวแปรในการฝึกอบรม ในแต่ละด้านในระดับลึก เพื่อให้การศึกษามีความละเอียดมากขึ้น สามารถที่จะนำมาปรับปรุงรูปแบบการจัดการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงาน และศึกษาเปรียบเทียบงบประมาณการฝึกอบรมโดยเพิ่มจำนวนปีที่ศึกษาให้มากขึ้น อย่างน้อย 10 ขึ้นไป เพื่อให้เห็นผลการวิจัยที่ชัดเจน และสามารถวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพของโครงการฝึกอบรม หรือหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการฝึกอบรมต่อไป

4. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิเคราะห์ด้านงบประมาณ และผลตอบแทนจากการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากงบกำไรขาดทุนประจำปี เพื่อแสดงถึงความคุ้มค่าในการจัดการฝึกอบรม และนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณาุกรม

บรรณานุกรม

- กฤตยา บัวงาม. (2546). *ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. ปรินซ์นิพนธ์ สม.
(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กาญจนา ภาสุพันธ์. (2531). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- กาญจนา สุรพันธ์. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการฝึกอบรมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สำนักงาน. (2543). *สรุปสาระสำคัญ ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549*. กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- จิระ หงส์ดามรงค์, มณีรัตน์ ภิณฺโญภูษาฤกษ์ และประภาวดี ประจักษ์สุนิมิตร์.(2531). *เอกสารการสอนวิชา“การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร”*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.
- โถมเพ็ญ สนธยานนท์. (2527). *การติดตามผลการฝึกอบรมของผู้บังคับบัญชาระดับกลาง หลักสูตรการบริหารเพื่อพัฒนาองค์กรของโรงงานยาสูบ*. วิทยานิพนธ์ ปรินซ์นิพนธ์. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูชัย สมितिไกร. (2540). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนการพิมพ์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : เทพ
เนรมิตการพิมพ์.
- ชำนาญ ทองทิพย์. (2542). *ผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
(จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จีระ ประवालฤกษ์. (2538). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร : สำนักงาน
สภาสถาบันราชภัฏ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2541). *การจัดการทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลง
กรณ์มหาวิทยาลัย.

- दनัย เทียนพุ่ม. (2540). กลยุทธ์การพัฒนาคณะ สำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บู๊คแบงก์.
- เทียนฉาย กิระนันท์. (2532). การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาทางเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา. กรุงเทพฯ : องค์การส่งเสริมการค้าผ่านศึก.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2549). อัตราเงินเฟ้อ. (Online). แหล่งที่มา : www.bot.or.th ธนาคารแห่งประเทศไทย : BOTHomepage/DataBank/EconData/EconFinance/tab77-1.asp
- ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2543). เศรษฐศาสตร์การศึกษา : สำหรับผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____และคณะ. (2545). รายงานผลวิจัย เศรษฐศาสตร์การพัฒนาศักยภาพมนุษย์ : ตามแนวพระราชดำริ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____และศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). เศรษฐศาสตร์จุลภาค. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- นางลักษณ์ สิ้นสืบผล. (2542). โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษา 6 รอบ “การพัฒนาศักยภาพและการฝึกอบรม”. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- นราทิพย์ ชุตินวงศ์. (2544). ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นุปกรณ์ จันทราปกรณ์. (2532). การติดตามผลโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานของสถาบันทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). (2547). คู่มือการฝึกอบรม ปี 2547. กรุงเทพฯ : บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)
- บงอร์ โสฬส. (2538). จิตวิทยากับการพัฒนาศักยภาพมนุษย์. วารสารจิตวิทยา, 2 (1), 13.
- บุญคง หันจาสิทธิ์. (2540). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ ประชากร แรงงาน การศึกษาฝึกอบรม ศาสนธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรินติ้งเฮาส์.
- บุญธรรม กิจปรีชาบริสุทธิ์. (2535).ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2541). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

- พรพิมล สันติมนิรัตน์. (2545). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. (2541). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย*. ปริญญาโท. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พินิจ คงพล. (2529). *ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้*. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต ฤทธิ์บุญ. (2544). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือราชภัฏพระนคร.
- ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2541). *การศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2540). *กลยุทธ์ในการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนทยา พะพูนม. (2539). *การประเมินผลโปรแกรมการปฐมนิเทศพนักงานของบริษัท ดีเอชแอลอินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัลลี เวชชาชีวะ. (2532). *การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิคเตอร์เฟาเวอร์พอยท์ จำกัด.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). *เทคนิคการฝึกอบรมและประชุม*. กรุงเทพมหานคร : เอส แอนด์ จีกราฟฟิค.
- ยงยุทธ พืพงษ์พัฒน์. (2538). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง*. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รุ่งรัตน์ แซ่มสวัสดิ์. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์*. ปริญญาโท. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณวิมล คงภิบาล. (2540). *ทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรินทร์ จิตตยานุรักษ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานกับการถ่ายโยงความรู้ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิจิตร อาวะกุล. (2540). *การฝึกอบรม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจิต สุรพนานนท์ชัย. (2545). *ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท ไทยการไฟฟ้า จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- วันทนี ภูมิภักตราคม และคณะ. (2536). *เศรษฐศาสตร์ทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พรินติ้ง.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2542). *พจนานุกรมเศรษฐศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีอรุณ เรศานนท์. (2537). *การจัดการงานบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน.
- ศิริพรรณ กิจรักษา. (2530). *ความพึงพอใจที่อยู่อาศัยประเภทแฟลต : ศึกษากรณีโครงการเมืองใหม่บางพลี. วิทยานิพนธ์ สังคมวิทยาและมนุษยศาสตร์มหาบัณฑิต (สังคมวิทยา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- ศิริเพ็ญ นัยชิต. (2540). *ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล. (2539). *ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- สมชาติ กิจรียง. (2537). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพมหานคร : เอช. เอ็น. กรุ๊ป.
- สมยศ นาวิการ. (2538). *การบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สหพันธ์ พูลทวี. (2547). *ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1. ปรินูญานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- สุชานันท์ เปรมกมลธรรม. (2546). *ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท). *สูตรหาค่าเงินที่แท้จริง. (Online). แหล่งที่มา : www.vcharkarn.com*

- สุรพล ไมยวงษ์. (2536). *การประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรมนายอำเภอของวิทยาลัยการปกครองกรมการปกครอง*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (พัฒนาศักดิ์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2529). *การบริหารบุคคล*. กรุงเทพมหานคร : ทวีการพิมพ์.
- สุมาลี ปิตยานนท์ และเทียนฉาย กิรินันท์. (2535). *เศรษฐศาสตร์แรงงาน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพร อักษรศาสตร์. (2540). *การจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทักษะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อุทุมพร จามรมา. (2533). *คู่มือการประเมินโครงการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร : พันนี้พับลิชชิ่ง.
- อุทุมพร ศรีสรณ์. (2533). *การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อานวย แสงสว่าง (2540). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ทิพย์วิสุทธิ์.
- อังคณา นันท์พิวารวรรณ. (2546). *การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญญา จันท์เจียวไ้. (2524). *ทัศนคติและความคาดหวังของผู้บริหารระดับกลางของ ขสมก. ที่มีต่อการฝึกอบรม*. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Chaplin, J.P. (1968). *Dictionary of Psychology*. London : Penguin Book.
- Good, Carter vicler. (1968). *Dectionary of Education*. 3rd ed. New York : McCraw-Hill Book Company.
- Henry and Haynes. (1995). *Managerial Economics : Analysis and Cases*. Business Publication, Inc.
- Jonathan Crowther. (1995). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Curent English*. Clays Ltd, St Ives plc.
- Pramley, Peter. (1991). *Evaluating Training Effectiveness : Translating Theory into Practice*. U.K : The McGraw-Hill Book Company Ltd.
- Sendlmeier, U.M. and B. Eschman. (1995). *Occupational Training : influenocing Workers' Atlitudes to Advanced Training in Highly Automated Firms*. Zei to Chrft Fun Pagagogische Psychologie.
- Vecchio, R.P. (1988). *Organizational Behavior*. New York. The Dryden Press.

- Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation*. New York : John Wiley and Sons Inc.,
- Wallerstein, Harvey. (1971). *A Dictionary of Psychology*. Maryland : Penquin Book.
- Wolman,B.B. (1973). *Dictionary of Behaviora Science*. New York : Van Nostrand
Reinhard Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. ชื่อ-สกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พุฒคำ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
สังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีลพบุรี
2. ชื่อ-สกุล นายชนินทร์ พรหมเพชร
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
สังกัด บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด
3. ชื่อ-สกุล นายชาญณรงค์ สัมแก้ว
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
สังกัด บริษัท กรุงเทพโปรดิ๊วส์ จำกัด (มหาชน)
4. ชื่อ-สกุล นางพาศินี อัครวิบูลย์
ตำแหน่ง ผู้จัดการ สำนักกรรมการผู้จัดการ
สังกัด บริษัท กนกสิน เอ็กส์พอร์ต อิมพอร์ต จำกัด

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อวิจัย

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน
บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด
กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด

ผู้วิจัย : นางสาวรัชนีพร นาพุทธา

นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นการสร้างเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ มี 6 หน้า มีคำถามทั้งหมด 42 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม
2. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง
3. ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเหล่านี้เป็นความลับ
4. แบบสอบถามนี้ใช้เวลาในการตอบประมาณ 5 นาที

ตอนที่ 1 : รายละเอียดของท่าน

คำชี้แจง โปรดให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่าน โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง และให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่เกี่ยวข้อง

1. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หย่าร้าง ☐ หม้าย

3. อายุ

- ☐ ต่ำกว่า 20 ปี
- ☐ 21 – 30 ปี
- ☐ 31 – 40 ปี
- ☐ 41 – 50 ปี
- ☐ 51 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)
- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช., ปวท.)
- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
- ☐ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- ☐ ไม่เกิน 10 ปี
- ☐ 11 – 20 ปี
- ☐ มากกว่า 21 ปี

6. จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม (ในระยะเวลา 1 ปี)

- ☐ 1 - 5 ครั้ง
- ☐ 6 – 10 ครั้ง
- ☐ 11 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

แบบสอบถามนี้ ใช้วัดความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมพนักงาน โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถาม แล้วพิจารณาเลือกระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียง ข้อละ 1 คำตอบ

ข้อความพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) ด้านวิธีการอบรม					
1. การฝึกอบรมโดยใช้วิธีการบรรยาย.....					
2. การฝึกอบรมโดยใช้วิธีการฝึกปฏิบัติ.....					
3. การฝึกอบรมโดยใช้วิธีการฝึกศึกษา.....					
4. การฝึกอบรมโดยใช้วิธีระดมความคิด (Work Shop).....					
5. การฝึกอบรมโดยใช้วิธีอื่นๆ เช่น เกม กิจกรรม walk rally เป็นต้น.....					
(2) ด้านวิทยากรผู้อบรม					
6. มีความรอบรู้และเข้าใจเนื้อหาในการฝึกอบรม.....					
7. มีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชา.....					
8. สามารถยกตัวอย่างประกอบเนื้อหา ทำให้เข้าใจได้เร็วขึ้น.....					
9. สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น.....					
10. มีบุคลิกที่น่าเลื่อมใส สามารถจูงใจให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจได้.....					
11. มีการสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเองระหว่างฝึกอบรม.....					
(3) ด้านเอกสารการอบรม					
12. เนื้อหาในเอกสารการอบรม มีครบถ้วน ตรงตามหัวข้อของหลักสูตร.....					
13. มีรูปแบบสวยงาม ทำให้สนใจที่จะหยิบขึ้นมาอ่าน.....					

ข้อความพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14. จำนวนเอกสารการฝึกอบรม มีเพียงพอ และเหมาะสมกับผู้ฝึกอบรม.....					
(4) ด้านโสตทัศนูปกรณ์					
15. โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย และเหมาะสมกับหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม.....					
16. โสตทัศนูปกรณ์มีคุณภาพและปลอดภัยกับการใช้งาน.....					
(5) ด้านสถานที่อบรม					
17. สถานที่อบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ ไม่มีสิ่งใดมารบกวนสมาธิ.....					
18. สถานที่อบรมมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย.....					
19. สถานที่อบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม.....					
20. สถานที่อบรมมีอากาศถ่ายเทสะดวก เย็นสบาย.....					
21. โต๊ะ เก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรม มีขนาดที่เหมาะสมกับสภาพร่างกาย ทำให้ไม่เมื่อยล้า.....					
(6) ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม					
22. ดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้อบรม					
23. มีวิธีการจูงใจผู้เข้ารับการอบรม ให้เกิดความสนใจอย่างต่อเนื่อง.....					
24. การจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการจัดฝึกอบรม.....					
25. รับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ด้วยความเต็มใจ.....					

ข้อความพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(7) ด้านการประเมินผล					
26. การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม...					
27. การประเมินผลการฝึกอบรมด้วย การทำแบบทดสอบ.....					
28. การประเมินผลการฝึกอบรมด้วย วิธีการสังเกต/สัมภาษณ์.....					
29. แบบฟอร์มการประเมินผลงาน เป็น แบบฟอร์มที่มีความละเอียด ชัดเจน ทำให้สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน...					
30. การประเมินผลงาน ทำให้หลักสูตร การฝึกอบรมต่างๆ ได้รับการพัฒนา ให้ดีขึ้น.....					
(8) ด้านการประชาสัมพันธ์					
31. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดย วิธีใช้หนังสือเวียนภายในบริษัท....					
32. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดย วิธีแจกแผ่นพับ/ติดบอร์ดบริษัท....					
33. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดย วิธีแจ้งให้ทราบทาง Internet ของ บริษัท.....					
34. ท่านสามารถทราบล่วงหน้าเสมอ ว่า มีการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วัน เวลาใด สถานที่ไหน มีวัตถุประสงค์ เพื่ออะไร.....					
(9) ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม					
35. ระยะเวลาในการฝึกอบรม มีความ เพียงพอและเหมาะสมกับเนื้อหา ของหลักสูตร.....					
36. สามารถควบคุมเวลาในการอบรม ได้ตรงตามกำหนดการที่ตั้งไว้.....					

ข้อความพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(10) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม					
37. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ทำให้ทราบถึง หลักการ แนวคิด บทบาทของหลักสูตรการฝึกอบรมได้ ..					
38. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีความสอดคล้อง และครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตรที่ฝึกอบรม.....					
39. วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม มีรายละเอียดชัดเจน ทำให้สามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้.....					
(12) เนื้อหาของหลักสูตร					
40. เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรม มีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ.....					
41. หัวข้อและเนื้อหาของการฝึกอบรม มีการจัดลำดับขั้นตอน ความยากง่าย สัมพันธ์ต่อเนื่องกัน					
42. เนื้อหาของหลักสูตร ในภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ท่านสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ.....					

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ภาคผนวก ง
รายละเอียดหลักสูตรที่ฝึกอบรมในปี 2548

รายละเอียดหลักสูตรที่ฝึกอบรม ในปี 2548

หลักสูตร การดับเพลิงเบื้องต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในการดับเพลิงแก่ผู้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ดับเพลิงของบริษัท
2. เพื่อสร้างและทบทวนทักษะในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงของบริษัท
3. เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการดับเพลิงตามแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยของบริษัท

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่ดับเพลิงของบริษัท และทีมดับเพลิงสนับสนุน

วิทยากร

วิทยากรภายนอก

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

1. หัวข้อ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอัคคีภัยและอันตรายจากอัคคีภัย
จำนวน 3 ชั่วโมง
2. หัวข้อ ฝึกปฏิบัติ
จำนวน 3 ชั่วโมง
เนื้อหา - ฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้สายดับเพลิงและหัวฉีดน้ำดับเพลิง
- ฝึกปฏิบัติการใช้ น้ำดับเพลิงที่เกิดจากแก๊สและน้ำมัน

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. ฝึกปฏิบัติ

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซิเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

6 ชั่วโมง

หลักสูตร เปรียบเทียบสองด้านกับความปลอดภัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับพนักงาน
2. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้เข้าใจบทบาทในการป้องกันและแก้ไขอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น
3. สร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัย สุขภาพอนามัย ให้กับพนักงาน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการควบคุมความเสี่ยง และลดอุบัติเหตุ

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานบังคับบัญชา และ พนักงานปฏิบัติการ

วิทยากร

วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|--|-------------------|
| 1. หัวข้อ | นโยบายและเป้าหมายของบริษัท | จำนวน 1.5 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | - นโยบายของบริษัท
- ภาพรวมของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น
- ชม VDO เปรียบเทียบสองด้านกับความปลอดภัย | |
| 2. หัวข้อ | บทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา และพนักงาน | จำนวน 1.5 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | - บทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาและพนักงานในด้านความปลอดภัย | |
| 3. หัวข้อ | work shop | จำนวน 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | work shop สาเหตุและแนวทางการป้องกันอุบัติเหตุ | |

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. ระดมสมอง (work shop)

สถานที่ฝึกอบรม

ห้องประชุมอาคาร CCR โรงงานเขาวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

- 4 ชั่วโมง

หลักสูตร Service Initiative

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและหาแนวคิดในการ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง วิธีการทำงานในส่วนของการให้บริการต่อลูกค้าใหม่
2. เพื่อให้ลูกค้าเกิดความต้องการอยากมาหาเรา โดยมีต้นทุนที่ควบคุมได้

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานบังคับบัญชา และ พนักงานปฏิบัติการ

วิทยาการ

วิทยาการภายนอก

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|--|-----------------|
| 1. หัวข้อ | การบริการที่บริษัทอยากเห็น | จำนวน 1 ชั่วโมง |
| 2. หัวข้อ | แนวคิดและวิธีการทำงานที่ต้องเปลี่ยนไป | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 3. หัวข้อ | แนวคิดในเชิงปรับปรุงและแนวคิดแบบทำใหม่ | จำนวน 1 ชั่วโมง |

รูปแบบการอบรม

บรรยาย

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซิเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

4 ชั่วโมง

หลักสูตร การลดต้นทุนจากความสูญเสีย 7 ประการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้และตระหนักถึงความสูญเสียชนิดต่างๆในกระบวนการผลิตที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้และความเข้าใจเทคนิคการสังเกตความสูญเสีย 7 ประการในกระบวนการผลิต
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้หลักการและขั้นตอนในการดำเนินการปรับปรุงงาน
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในทางปฏิบัติเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานส่วนเหมือง

วิทยากร

วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

1. หัวข้อ ความสำคัญของการลดต้นทุนจากความสูญเสีย 7 ประการ จำนวน 1 ชั่วโมง
เนื้อหาวิชา - ความสำคัญของต้นทุน
 - การลดต้นทุนอย่างถูกวิธี
 - ส่วนประกอบของต้นทุน
 - การลดต้นทุนที่ไม่ถูกต้อง
 - การลดต้นทุนด้วยการลดความสูญเสีย
2. หัวข้อ ความสูญเสีย 7 ประการ จำนวน 1.5 ชั่วโมง
เนื้อหาวิชา - ความสูญเสียเนื่องจากการผลิตมากเกินไป
 - ความสูญเสียเนื่องจากการเก็บพัสดุคงคลังที่ไม่จำเป็น
 - ความสูญเสียเนื่องจากการขนส่งเกินจำเป็น
 - ความสูญเสียเนื่องจากการผลิตของเสีย/แก้ไขงานเสียในการผลิต
 - ความสูญเสียเนื่องจากการขาดประสิทธิภาพ
 - ความสูญเสียเนื่องจากการรอคอย
 - ความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหวที่ไม่เหมาะสม
3. หัวข้อ การปรับปรุงงาน จำนวน 1.5 ชั่วโมง
เนื้อหาวิชา - ลด/กำจัดความสูญเสียจะเริ่มที่ไหน อย่างไร
 - วิธีการเก็บข้อมูลเพื่อวิเคราะห์การทำงาน
 - พื้นฐานในการดำเนินการปรับปรุง

4. หัวข้อ Work shop จำนวน 3 ชั่วโมง

รูปแบบการอบรม

- ## สถานที่ฝึกอบรม

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

7 ชั่วโมง

หลักสูตร การคำนวณ Heat Balance & Flow Measurement

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจถึงหลักการทำงาน วิธีการคำนวณและวิธีการวัดลมที่ถูกต้อง
2. เพื่อเป็นการทบทวนวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานผลิตงานส่วนผลิต

วิทยาการ

วิทยาการภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

1. หัวข้อ การออกแบบ Vertical Mill จำนวน 1 ชั่วโมง
เนื้อหาวิชา หลักการพื้นฐานการออกแบบ Vertical Mill
2. หัวข้อ หลักการวิเคราะห์ Heat Balance และ Gas & Flow Measurement จำนวน 2 ชั่วโมง
เนื้อหาวิชา ทบทวนหลักการ Heat Balance และ Gas & Flow Measurement
3. หัวข้อ ปฏิบัติการวัดลม และจัดทำ Heat Balance RM1 และ RM2 จำนวน 3 ชั่วโมง
เนื้อหาวิชา ฝึกปฏิบัติการวัดลม
จัดทำแผนการ optimize และควบคุมการ operate ตามเป้าหมาย

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. ฝึกปฏิบัติ

สถานที่ฝึกอบรม

ห้องประชุมอาคาร CCR ชั้นล่าง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

8 ชั่วโมง

หลักสูตร ระบบการสอบเทียบเครื่องมือ ISO 9000:2000

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจถึงความหมายและความสำคัญของการสอบเทียบ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้หลักการสอบเทียบเครื่องมือวัดตามมาตรฐาน ISO

9000:2000

กลุ่มเป้าหมาย

1. พนักงานบังคับบัญชา และ พนักงานปฏิบัติการ

วิทยากร

วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

1. หัวข้อ ความหมายและความสำคัญของการสอบเทียบ จำนวน 2 ชั่วโมง
2. หัวข้อ คำนิยามที่เกี่ยวข้องกับการสอบเทียบ จำนวน 2 ชั่วโมง
3. หัวข้อ การจัดเครื่องมือวัดตามข้อกำหนด ISO 9001: 2000 จำนวน 3 ชั่วโมง

รูปแบบการอบรม

บรรยาย

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซิเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

8 ชั่วโมง

หลักสูตร Donalson Filter

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานช่างซ่อมและบำรุงรักษาได้รู้จักกรองชนิดต่างๆ
2. เพื่อให้พนักงานช่างได้รู้ระบบการทำงานและวัสดุที่ใช้ในการกรอง
3. เพื่อให้สามารถเลือกใช้งานได้ถูกต้องตรงกับลักษณะของกรองแบบต่างๆ

กลุ่มเป้าหมาย

ช่างซ่อมและบำรุงรักษาเครื่องจักรกล

วิทยากร

1. วิทยากรภายใน
2. วิทยากรภายนอก

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|---|-----------------|
| 2. หัวข้อ | Air Filter | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | Air Cleaner Assembly and Endurance Air
Air Cleaner , Air Filter service tips | |
| 2. หัวข้อ | Liquid Filter | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | Liquid Filter and Endurance Liquid Filter | |

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. ฝึกปฏิบัติ

สถานที่ฝึกอบรม

ห้องประชุมส่วนเหมือง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

6 ชั่วโมง

หลักสูตร การใช้ถังดับเพลิงมือถือเบื้องต้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานและคู่ธุรกิจเรียนรู้ทฤษฎีการเกิดเพลิงไหม้
2. เพื่อให้พนักงานและคู่ธุรกิจเรียนรู้การใช้ถังดับเพลิงมือถือ
3. เพื่อให้พนักงานและคู่ธุรกิจเข้าใจถึงการป้องกันการเกิดเพลิงไหม้

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานกระจายสินค้า

วิทยากร

1. วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|--|-----------------|
| 1. หัวข้อ | ทฤษฎีของการเกิดเพลิงไหม้ | จำนวน 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -การสันดาปหรือการเผาไหม้
-องค์ประกอบของไฟ
-การใช้สามเหลี่ยมของไฟ
-เชื้อเพลิง
-ประเภทของไฟ
-การดับเพลิง
-หลักในการดับเพลิง
-การเลือกใช้เครื่องมือในการดับเพลิง | |
| 2. หัวข้อ | ฝึกปฏิบัติ | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | ฝึกปฏิบัติการใช้ถังดับเพลิง | |

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. ฝึกปฏิบัติ

สถานที่ฝึกอบรม

ห้องประชุมอาคาร CCR ชั้นล่าง/ลานกว้างด้านหลังโรงกา

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

4 ชั่วโมง

หลักสูตร การสร้างความสุขในการทำงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจถึงลักษณะธรรมชาติของจิตใจมนุษย์
2. เพื่อให้พนักงานสามารถวิเคราะห์ตนเองเพื่อการทำงานอย่างมีความสุข
3. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงวิธีการสื่อสารเพื่อการสร้างสรรค์ในงานและชีวิตส่วนตัว
4. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานบังคับบัญชา และ พนักงานปฏิบัติการ

วิทยากร

1. วิทยากรภายนอก

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | | |
|----|---------|--|-------------------|
| 2. | หัวข้อ | ธรรมชาติของจิตใจ | จำนวน 1 ชั่วโมง |
| | เนื้อหา | เรียนรู้ธรรมชาติจิตใจของมนุษย์ | |
| 2. | หัวข้อ | การวิเคราะห์ตนเอง | จำนวน 1.5 ชั่วโมง |
| | เนื้อหา | วิธีการวิเคราะห์ตนเองและการเข้าใจผู้อื่น | |
| 3. | หัวข้อ | การสื่อสารเพื่อสร้างสรรค์ | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| | เนื้อหา | วิธีการสื่อสารสร้างมิตรและสร้างความสุขกับผู้ติดต่อ | |

รูปแบบการอบรม

บรรยาย

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซิเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

6 ชั่วโมง

หลักสูตร การบริหารงานแบบซีอีโอ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงแนวคิดการบริหารแบบซีอีโอ
2. เพื่อเรียนรู้การบริการงานแบบซีอีโอ 12 ขั้นตอน
3. เพื่อให้พนักงานได้นำวิธีการบริหารงานแบบซีอีโอมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้จัดการ, Supervisor

วิทยากร

1. วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|--|-----------------|
| 3. หัวข้อ | การบริหารงานแบบซีอีโอ | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | ขั้นตอนการบริหารคนแบบซีอีโอ 12 ขั้นตอน | |
| 2. หัวข้อ | เกมส์การบริหาร | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | เกมส์การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งและกลยุทธ์ | |

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. เกมส์

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซีเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

- 4 ชั่วโมง

หลักสูตร กลยุทธ์การเป็นที่ปรึกษากลุ่มคิวิซีที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของที่ปรึกษากลุ่มคิวิซี
2. เพื่อให้ที่ปรึกษากลุ่มคิวิซีทำหน้าที่และบทบาทสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท
3. เพื่อให้ที่ปรึกษากลุ่มคิวิซีนำความรู้ไปพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของกลุ่มคิวิซี

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานที่เป็นที่ปรึกษากลุ่มคิวิซี

วิทยาการ

1. วิทยาการภายใน
2. วิทยาการภายนอก

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

4. หัวข้อ แนวความคิดการบริหารคุณภาพแบบ TQM จำนวน 1 ชั่วโมง
2. หัวข้อ บทบาทที่ปรึกษาต่อ QC Circle และกลยุทธ์การเป็นที่ปรึกษากลุ่มคิวิซี
จำนวน 2 ชั่วโมง
3. หัวข้อ Concept อย่างย่อของ QC Story และ Task Achievement
จำนวน 1 ชั่วโมง

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. ระดมสมอง (work shop)

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซีเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

4 ชั่วโมง

หลักสูตร จป.หัวหน้างาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีความรู้ ความเข้าใจด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
2. เพื่อให้บริษัทมี จป.หัวหน้างาน ตามที่กฎหมายกำหนด และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในการดูแลความปลอดภัยของผู้ได้บังคับบัญชา
3. เพื่อเป็นการพัฒนา และเพิ่มศักยภาพด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานระดับหัวหน้างานของบริษัท

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานระดับหัวหน้างาน

วิทยากร

วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

1. หัวข้อ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน จำนวน 3 ชั่วโมง
2. หัวข้อ กฎหมายด้านความปลอดภัยและกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัย
จำนวน 3 ชั่วโมง
3. หัวข้อ การค้นหาสาเหตุของอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน จำนวน 3 ชั่วโมง
4. หัวข้อ การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน
จำนวน 3 ชั่วโมง

รูปแบบการอบรม

บรรยาย

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซีเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

12 ชั่วโมง

หลักสูตร Train The OJT Trainer

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้วิธีการเป็นครูในการสอน OJT ที่ถูกต้อง
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจถึงขั้นตอนของการสอนงานแบบ OJT
3. เพื่อสร้างครูในการสอน OJT ให้เพิ่มมากขึ้น
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติการสอน OJT ที่หน้างานจริง

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานที่เป็น Key man ของบริษัท

วิทยากร

วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|----|--|-----------------|
| 2. | หัวข้อ การเตรียมตัวในการสอน
เนื้อหา -ทักษะการเตรียมตัวของวิทยากร
-คุณสมบัติของวิทยากรที่จำเป็น | จำนวน 1 ชั่วโมง |
| 2. | หัวข้อ การวางแผนเตรียมการฝึกอบรมของวิทยากร
-แผนการสอนโครงสร้างและประเด็นสำคัญในการสอน
-การใช้สื่อประกอบการสอน OJT
-สาริตการสอน OJT | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 3. | หัวข้อ ฝึกปฏิบัติการทำงาน OJT
เนื้อหา -ฝึกปฏิบัติการสอน OJT ที่หน้างาน | จำนวน 4 ชั่วโมง |

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. ฝึกปฏิบัติ

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซิเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

7 ชั่วโมง

หลักสูตร Change Agent

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น
2. เพื่อให้พนักงานได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานตลอดจนเรียนรู้ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการหยุดนิ่งกับที่
3. เพื่อให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานและเป็นแบบอย่างที่ดีในการเปลี่ยนแปลงต่อเพื่อนร่วมงาน
4. เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและแนวทางในการปรับตัวของบริษัทต่อการรองรับสถานการณ์ต่างๆ

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานปูนท่าหลวง

วิทยากร

1. วิทยากรภายใน
2. วิทยากรภายนอก

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|---|-----------------|
| 3. หัวข้อ | ทำไมจึงต้องเปลี่ยน | จำนวน 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -สถานการณ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
-นโยบายการเปลี่ยนแปลง
-แนวทางในการเปลี่ยนแปลง | |
| 2. หัวข้อ | Power Of Change | จำนวน 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -พลังแห่งการเปลี่ยนแปลง | |
| 3. หัวข้อ | walk rally | จำนวน 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -กิจกรรม walk rally เพื่อการเปลี่ยนแปลง | |
| 4. หัวข้อ | การเปลี่ยนแปลงที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ | จำนวน 4 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | workshop การเปลี่ยนแปลงที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ | |

รูปแบบการอบรม

1. บรรยาย
2. ระดมสมอง (work shop)
3. กิจกรรม walk rally

สถานที่ฝึกอบรม

โรงแรมทวารวดี จ.ปราจีนบุรี

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

16 ชั่วโมง

หลักสูตร การบริหารให้คนเกิดการใฝ่รู้และ Learning How to Learn

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เกิดความเข้าใจในเรื่องของการใฝ่รู้เรียนรู้
2. เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจในวิธีการเรียนรู้ในด้านต่างๆ นอกจากการทำงานในปัจจุบัน
3. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้วิธีการบริหารคนให้เกิดความต้องการที่จะใฝ่รู้ในงาน
4. เพื่อให้พนักงานได้ทราบวิธีการเรียนรู้ผสมผสานกับวิธีพุทธบริหาร

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงาน T/P , ผู้จัดการ Cell

วิทยากร

1. วิทยากรภายนอก

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|-------------------------------------|-----------------|
| 1. หัวข้อ | การใฝ่รู้และเรียนรู้ | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | ความเข้าใจเรื่องการเรียนรู้ | |
| 2. หัวข้อ | แนวทางการบริหารคนให้เกิดการเรียนรู้ | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | พุทธวิธีบริหารคน | |

รูปแบบการอบรม

บรรยาย

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซิเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

6 ชั่วโมง

หลักสูตร KAIZEN : Innovation style ญี่ปุ่น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจรูปแบบการสร้างนวัตกรรมในแนวทางของญี่ปุ่น
2. เพื่อเป็นการทบทวนเรื่อง KAIZEN และนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานปัจจุบัน
3. เพื่อนำแนวคิดในเรื่อง KAIZEN มาปรับใช้ในการทำการกิจกรรม QC

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้ากลุ่มคิวซีของปูนท่าหลวง

วิทยากร

- 1.วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|---------------------------------|-----------------|
| 2. หัวข้อ | KAIZEN | จำนวน 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -ทบทวนความเข้าใจในเรื่อง KAIZEN | |
| 2. หัวข้อ | การสร้างนวัตกรรมแบบญี่ปุ่น | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -วิธีการสร้างนวัตกรรมแบบญี่ปุ่น | |
| | -การผสมผสานนวัตกรรมกับคิวซี | |

รูปแบบการอบรม

บรรยาย

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซีเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

3 ชั่วโมง

หลักสูตร คอนกรีตเทคโนโลยี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจถึงกระบวนการของคอนกรีตเทคโนโลยี
2. เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงผลิตภัณฑ์ของ CPAC ที่เป็นผลิตภัณฑ์ต่อเนื่องจากปูนซีเมนต์
3. เพื่อให้พนักงานได้ทราบคุณลักษณะและคุณภาพของปูนซีเมนต์ที่เหมาะสมสำหรับ

RMC

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้ากลุ่มคิวซีของปูนท่าหลวง

วิทยากร

วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|--|-------------------|
| 3. หัวข้อ | คอนกรีตเทคโนโลยี | จำนวน 1 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -ความเข้าใจเรื่องคอนกรีตเทคโนโลยี | |
| | -ผลิตภัณฑ์ของ CPAC | |
| 2. หัวข้อ | คุณลักษณะ/คุณภาพของปูนซีเมนต์ | จำนวน 2.5 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -คุณลักษณะ/คุณภาพของปูนซีเมนต์ที่เหมาะสมสำหรับ RMC | |

รูปแบบการอบรม

บรรยาย

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซีเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

3.5 ชั่วโมง

หลักสูตร TPM สำหรับหัวหน้างาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้และเกิดความเข้าใจในเรื่อง TPM
2. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้แนวทางในการทำ TPM ของบริษัท
3. เพื่อให้พนักงานนำความรู้ได้ไปใช้ในการทำ TPM ของหน่วยงานให้เป็นไปในทางเดียวกัน

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานระดับหัวหน้างาน

วิทยากร

วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|--|-----------------|
| 4. หัวข้อ | TPM | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -TPM คืออะไร
-ขั้นตอนการทำ TPM
-ความแตกต่างระหว่าง TPM และ 5ส
-ทำไมต้อง TPM | |
| 2. หัวข้อ | แนวทางการทำ TPM | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -นโยบายของบริษัทในเรื่อง TPM
-แนวทางการทำ TPM ของบริษัท
-ตัวอย่างองค์กรที่ทำ TPM | |

รูปแบบการอบรม

บรรยาย

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซิเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

6 ชั่วโมง

หลักสูตร การพัฒนาแนวคิด 7 Habits และ STL Habit

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงความหมายอุปนิสัยทั้ง 7 ประการ
2. เพื่อนำอุปนิสัยมาปรับใช้ในการทำงานปัจจุบัน
3. เพื่อทำความเข้าใจถึง STL Habit ให้ตรงกันเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยน

วัฒนธรรมองค์การ

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานปฏิบัติการของบริษัท

วิทยากร

- 1.วิทยากรภายใน

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|--|-----------------|
| 5. หัวข้อ | 7 Habit เรียนรู้ 2 นิสัย คือ | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -Proactive
-Seek First to be understand than to be understand | |
| 2. หัวข้อ | STL Habit | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -ความหมายของ STL Habit
-workshop Habit แต่ละตัว | |

รูปแบบการอบรม

- 1.บรรยาย
- 2.ระดมความคิด (work shop)

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซิเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

6 ชั่วโมง

หลักสูตร การสร้างความสุขในการทำงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจถึงลักษณะธรรมชาติจิตใจของมนุษย์
2. เพื่อให้พนักงานสามารถวิเคราะห์ตนเองเพื่อการทำงานอย่างมีความสุข
3. เพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ถึงวิธีการสื่อสารเพื่อการสร้างสรรค์ในงานและชีวิตส่วนตัว
4. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกัน

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานปฏิบัติการ

วิทยากร

วิทยากรภายนอก

หัวข้อและเนื้อหาของหลักสูตร

- | | | |
|-----------|---|-------------------|
| 1. หัวข้อ | ธรรมชาติของจิตใจ | จำนวน 1.5 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -เรียนรู้ธรรมชาติของจิตใจ | |
| 2. หัวข้อ | การวิเคราะห์ตนเอง | จำนวน 1.5 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | -วิธีการวิเคราะห์ตนเองและการเข้าใจผู้อื่น | |
| 3. หัวข้อ | การสื่อสารเพื่อการสร้างสรรค์ | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| เนื้อหา | วิธีการสื่อสารเพื่อสร้างมิตรและสร้างความสุขกับผู้ติดต่อ | |

รูปแบบการอบรม

- 1.บรรยาย
- 2.กรณีศึกษา

สถานที่ฝึกอบรม

ศูนย์พัฒนาและฝึกอบรมเครือซิเมนต์ไทยท่าหลวง

ระยะเวลาในการฝึกอบรม

6 ชั่วโมง

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวรัชนีพร นาพุทธา
วันเดือนปีเกิด	12 ธันวาคม 2520
สถานที่เกิด	เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	29/11 หมู่ 6 ต.บ้านครัว อ.บ้านหมอ จ.สระบุรี 18270

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543	บธ.บ. (การจัดการ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2549	ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร