

ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์
บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายศุภกร ดาราพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์
บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นายสุภกร ดาราพันธุ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2547

ศุภกร ดาราพันธุ์. (2547). ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม
ผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รอง
ศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ
โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด 5 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร
การฝึกอบรม ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม
และด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขาย
เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จำแนกตามตัวแปร
เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานขายของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า
จำกัด จำนวน 222 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึง
พอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด
เป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 39 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9883 สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบค่าที (t
- test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) และการ
เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของ Tukey - Kramer.

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท
กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านวิทยากร
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง ในแต่
ละด้านและโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม
ผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะในระหว่างพนักงานขายที่มีอายุต่างกัน พนักงาน
ขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และพนักงานขายที่มีระยะเวลาในการฝึกอบรมต่างกัน แต่ไม่พบ
ความแตกต่างระหว่างพนักงานขายที่มีเพศต่างกัน และพนักงานขายที่มีสถานภาพสมรส
ต่างกัน

SALESPERSONS' SATISFACTION OF PRODUCT TRAINING PROJECT OF
THAI CITY ELECTRIC CORPORATION LIMITED

AN ABSTRACT
BY
MR. SUPAKORN DARAPAN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
October 2004

Supakorn Darapan. (2004). *Salespersons' Satisfaction of Product Training Project of Thai City Electric Corporation Limited*. Master's Projwct, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Sri Nakharinwirot University. Project Advisor : Assoc Prof. Dr. Booncherd Pinyoanuntapong.

The main purpose of this research was to investigate the salesperson's satisfaction of product training project of Thai City Electric Corporation Limited in five areas: training syllabus, product information, training instructors, training facilities, and application into real practice; and to compare their satisfaction classified by gender, age, education level, status, and training duration.

The samples used in the study were 222 salespersons of Thai City Electric Corporation Limited. The tool used for data collection was questionnaire about the salespersons' satisfaction of product training project of Thai City Electric Corporation Limited. It comprised 39 five-rated scale items and its reliability was .9883. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation (S.D.), t-test, one-way analysis of variance, and Tukey-Kramer's pair comparisons of means.

The results of the study were:

1. The salespersons' satisfaction of product training project of Thai City Electric Corporation Limited both in general and in each area of training syllabus, product information, training instructors, training facilities, and application into real practice was at a high level.
2. According to the comparison, their satisfaction in general and in each area was different with statistical significance at the level of 0.5 only among the salespersons with different ages, education level, and training duration. It was not different among salespersons with different genders and marital status.

ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์
บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายศุภกร ดาราพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้โดยความกรุณาอย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สิมฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์สุตารัตน์ หวลมุกดา อาจารย์นิศารัตน์ คงษ์สวัสดิ์ คุณเรวดี เอี่ยมสะอาด และคุณเฉลิมชัย ไวยชิตา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณพนักงานขายของบริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามของการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ ดร.ประพนธ์ จันทวิเทศ คุณนิจ จัตุรภูษพิทักษ์ คุณธารทิพย์ สุขสายชล ครอบครัวณัณพงษ์ และเพื่อนร่วมชั้นเรียนทุกท่านที่ให้กำลังใจ และคำแนะนำต่าง ๆ เป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา-มารดา บุรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดจนประสาทวิทยาการความรู้แก่ผู้วิจัยมาตลอด

ศุภกร ดาราพันธ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	2
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	สมมติฐานในการวิจัย	5
	กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ประวัติความเป็นมาของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด	7
	นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานขาย.....	9
	โครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด	11
	ความหมายของโครงการ.....	14
	ความหมายของความพึงพอใจ	16
	ความสำคัญของความพึงพอใจ	18
	คุณสมบัติของพนักงานขายที่ดี	20
	ความหมายของการฝึกอบรม	22
	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	28
	ประโยชน์ของการฝึกอบรม	30
	ประเภทของการฝึกอบรม.....	34
	กระบวนการของการฝึกอบรม	40
	เทคนิคการฝึกอบรม	42
	การประเมินผลการฝึกอบรม	45
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	51
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	52
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
5	82
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	82
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	82
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	83
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	84
อภิปรายผล	85
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	91

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก	99
.....	
ภาคผนวก ข	104
ภาคผนวก ค	106
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	114

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม	60
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและ แยกเป็นรายด้าน	63
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านหลักสูตร การฝึกอบรม แยกเป็นรายข้อ	64
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านข้อมูล ผลิตภัณฑ์ โดยแยกเป็นรายข้อ	65
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการ ฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านวิทยากร โดยแยกเป็นรายข้อ	66
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการฝึกอบรมโดย แยกเป็นรายข้อ	67
7	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ด้านประโยชน์ การนำไปปฏิบัติงานจริง โดยแยกเป็นรายข้อ	68
8	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนก ตามเพศ	69
9	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ	71
11	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ	72
12	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำแนก ตามอายุ	73
13	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านวิทยากร จำแนกตามอายุ ..	74
14	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ	75
15	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติ งานจริง จำแนกตามอายุ	76
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผลิตภัณฑ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	77
17	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา	78
18	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา	79
19	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติ งานจริง จำแนกตามระดับการศึกษา	80
20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผลิตภัณฑ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ	81

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ส่วนประกอบของแผนภาพ	15
2 แผนภาพวิวัฒนาการความหมายของการฝึกอบรม	28

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มิติใหม่ของการพัฒนาองค์กรนั้น มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของคนหรือพนักงาน ให้มีลักษณะการทำงานแบบมืออาชีพ และมุ่งเน้นถึงเป้าหมายหลักในการประกอบธุรกิจ ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรขององค์กรอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง จะช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ ธุรกิจอย่างมากมาย จนอาจจะกล่าวได้ว่า การพัฒนาบุคลากร อย่างเป็นระบบจะช่วยเพิ่มพูนรายได้ และสร้างผลกำไรให้แก่ธุรกิจนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ และบุคลากรที่มีความดี ยังช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จะช่วยสร้างความพร้อมในการขยายตัวของธุรกิจนั้น ให้สามารถขยายตัวไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีบุคลากรรองรับการขยายตัวของธุรกิจ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือกำลังจะได้รับมอบหมาย ช่วยให้บุคลากรของหน่วยงานนั้นมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดี ย่อมส่งผลไปถึงลูกค้าที่มาใช้บริการของธุรกิจนั้น ๆ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ และเลือกที่จะมาใช้บริการกับธุรกิจ หรือหน่วยงานของเราตลอดไป (การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า. 2546 : 1)

กิจกรรมในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการฝึกอบรมนั้น นับเป็นกลยุทธ์ที่ยอมรับกันทั่ว เป็นส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้สำหรับทุกองค์กร เพื่อรองรับการเจริญเติบโต และการขยายตัวของธุรกิจในอนาคต ธุรกิจหลาย ๆ แห่งจะมีบุคลากรรับผิดชอบงาน ด้านการฝึกอบรมของตนเอง ซึ่งรวมทั้งให้บุคลากรของตนเองทำหน้าที่เป็นวิทยากรภายใน ถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญ ข่าวสารหรือข้อมูลของตนเองและองค์กรไปยังบุคคลอื่น เป็นที่ยอมรับกันว่า การเป็นวิทยากรยังต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ รวมทั้งการใช้เทคนิคของการถ่ายทอด การพัฒนา การเรียนรู้ การฝึกอบรม ซึ่งถือว่าวิทยากรฝึกอบรมนั้นเป็นผู้ที่มีบทบาทต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมในอันที่จะทำให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การฝึกอบรม (Training) เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development – HRD) หรือการบริหารงานบุคคล ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอน คือ การสรรหา การสัมภาษณ์ การคัดเลือก การทดลองงาน การบรรจุ การแต่งตั้ง การฝึกอบรมพัฒนา การโยกย้าย และการให้ออกจากงาน ส่วนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือ HRM (Human Resource Management) จะมีขอบเขตที่เน้นทางด้านคน หรือมนุษย์เป็นหลัก และมีขอบเขตงานที่มากกว่าการบริหารงานบุคคล

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างให้ความสำคัญต่อโครงการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อปรับปรุงคุณภาพของงานในองค์กร หากบุคคลในองค์กรไม่มีความรู้ความเข้าใจงานในหน้าที่ หรือขาดทักษะในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อทำงานแล้ว องค์กรจะประสบปัญหาอย่างมาก ปัญหาในองค์กรที่เกิดจากความขาดแคลนงบประมาณ อุปกรณ์สามารถหาทดแทนได้ แต่ถ้าปัญหาเกิดจากบุคลากร หนทางแก้ไขก็คือ การฝึกอบรม (Training)

(สมชาติ กิจยรรยง. 2545 : 9 – 11)

บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน โดยใช้ชื่อซาร์ป ซึ่งพนักงานขายเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการติดต่อแสวงหาลูกค้า การเสนอขาย เพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความตั้งใจและตัดสินใจซื้อ การให้บริการก่อนและหลังการขายรวมทั้งให้คำแนะนำลูกค้า พนักงานขายถือเป็นทรัพยากร หรือทรัพย์สินที่สำคัญที่สุดของบริษัท และความสำเร็จของผู้บริหารงานขายขึ้นอยู่กับพนักงานขาย แผนกส่งเสริมการขายได้ให้ความสำคัญต่อกระบวนการ การฝึกอบรมผลิตภณท์ โดยมีส่วนฝึกอบรมผลิตภณท์ แผนกส่งเสริมการขายทำการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ และมีขั้นตอนเทคนิคการนำไปใช้ให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

การมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ เพราะลูกค้าจะเป็นผู้ตัดสินว่าสินค้าหรือบริการมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีวิธีการในการหาความต้องการของลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้าเป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้องค์กรทราบว่า ลูกค้าพอใจในสินค้า หรือบริการหรือไม่ และหากลูกค้าไม่พอใจ องค์กรจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องเหล่านั้น นอกจากนี้การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าก็เป็นอีกวิธีหนึ่งในการรักษาลูกค้าซึ่งทำให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการฝึกอบรมผลิตภณท์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เพื่อสนองตอบความพึงพอใจของพนักงานขายซึ่งผลการศึกษครั้งนี้จะใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการปรับปรุงรูปแบบวิธีการ และพัฒนาโครงการฝึกอบรมผลิตภณท์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขาย

เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมผลิตภัณท์ วิธีการดำเนินงานและการพิจารณาเจ้าหน้าที่สำหรับฝึกอบรม ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยจะเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาองค์กร ปรับปรุง และพัฒนาโครงการฝึกอบรมให้มีศักยภาพ เพื่อทำการฝึกอบรมให้กับพนักงานขายให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานขายของ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ตารางของ ยามาเน่ (อุทุมพร จามรมาน. 2530 : 30) ที่ได้ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน
3. ตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 3.1.1 เพศ แบ่งเป็น
 - 3.1.1.1 ชาย
 - 3.1.1.2 หญิง
 - 3.1.2 อายุ แบ่งเป็น
 - 3.1.2.1 อายุ ต่ำกว่า 26 ปี
 - 3.1.2.2 อายุ 26 – 35 ปี
 - 3.1.2.3 อายุ 36 – 45 ปี
 - 3.1.2.4 อายุ 46 ปี ขึ้นไป
 - 3.1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น

3.1.3.1 มัธยมศึกษาตอนต้น

3.1.3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย

3.1.3.3 ปวช.

3.1.3.4 ปวส.

3.1.3.5 ปริญญาตรี

3.1.4 สถานภาพ แบ่งเป็น

3.1.4.1 โสด

3.1.4.2 แต่งงาน

3.1.4.3 หย่าร้าง หรือม่าย

3.1.5 ระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม

3.1.5.1 ไม่เกิน 6 เดือน

3.1.5.2 มากกว่า 6 เดือนขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานขาย หมายถึง บุคลากรที่บริษัทว่าจ้างเข้ามารับผิดชอบการขายสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริการของบริษัทในพื้นที่จัดจำหน่ายเท่านั้น พนักงานขายจะต้องอยู่ภายใต้นโยบายระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัทที่กำหนดขึ้นตามขอบเขตของกฎหมายแรงงาน

2. บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด หมายถึง ผู้แทนจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน ภายใต้ชื่อ “ชาร์ป” เป็นสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้าที่อำนวยความสะดวกสบายภายในบ้าน ได้แก่ เครื่องปรับอากาศ ชาร์ปพลัสมา คลัสเตอร์ เป็นต้น

3. โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ หมายถึง กิจกรรมที่ใช้สอนเนื้อหารายละเอียดเกี่ยวกับ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยจะต้องบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความรู้สึก ลักษณะภายนอก ท่าทาง และพฤติกรรมที่ดีเกี่ยวกับการจัดโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ทั้ง 5 ด้านดังนี้

4.1 ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่อบรมผลิตภัณฑ์

4.2 ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับการให้ข้อมูล ความรู้ ทักษะ และวิธีการแนะนำ การใช้งานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

4.3 ด้านวิทยากร หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในการใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อถ่ายทอดช่วยเหลือ และบริการความรู้ทักษะประสบการณ์จากเนื้อหาสาระที่รับผิดชอบว่ามีความถูกต้องและเหมาะสม

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมให้อีกต่อการเรียนรู้ การจัดสถานที่ สื่อ เอกสาร อุปกรณ์ และโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม

4.5 ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับการนำข้อมูล ความรู้ ทักษะ และวิธีการสาธิตผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการฝึกอบรมไปใช้ในการนำเสนอขายได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเหมาะสม

5. อายุ หมายถึง อายุจริงที่นับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงานขาย โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 26 ปี 26 – 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปี ขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงานขาย โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. ปวส. และปริญญาตรี

7. สถานภาพ หมายถึง สถานภาพการสมรสตามกฎหมายที่ปรากฏในทะเบียนบ้านของพนักงานขาย โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ โสด แต่งงาน และหย่าร้างหรือม่าย

8. ระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม หมายถึง ช่วงเวลา หรือจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ของพนักงานขาย โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ไม่เกิน 6 เดือน และสูงกว่า 6 เดือนขึ้นไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานขายที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

2. พนักงานขายที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3. พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

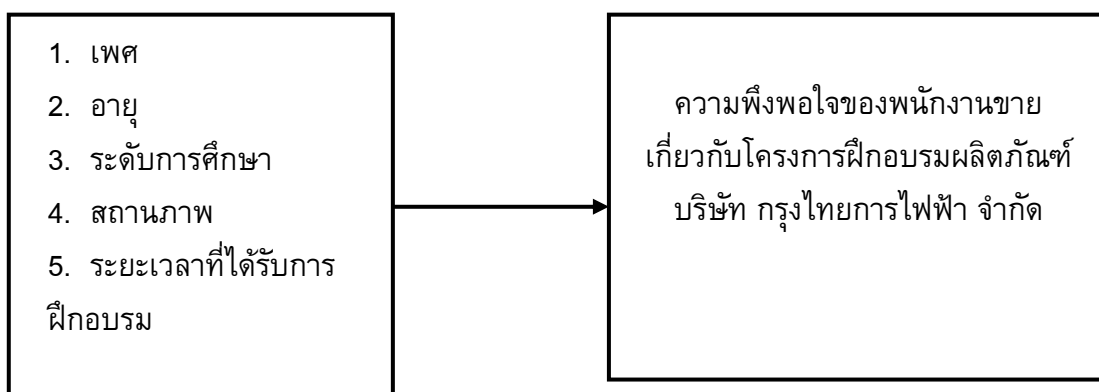
4. พนักงานขายที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

5. พนักงานขายที่มีระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
2. นโยบายการฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานขาย
3. โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
4. ความหมายของโครงการ
5. ความหมายของความพึงพอใจ
6. ลักษณะของความพึงพอใจ
7. ความสำคัญของความพึงพอใจ
8. คุณสมบัติของพนักงานขายที่ดี
9. ความหมายของการฝึกอบรม
10. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
11. ประโยชน์ของการฝึกอบรม
12. ประเภทของการฝึกอบรม
13. กระบวนการฝึกอบรม
14. เทคนิคการฝึกอบรม
15. การประเมินผลการฝึกอบรม

1. ประวัติความเป็นมาของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด

เมื่อวันศุกร์ที่ 13 พฤศจิกายน 2515 บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ได้ถือกำเนิดขึ้นมาบน สีแยกเฉลิมกรุง โดยมีพนักงานแค่ 6 ท่าน ที่ได้ร่วมแรงร่วมใจผนึกกำลังกันเพื่อการเป็นตัวแทนจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าภายใต้ชื่อ “ชาร์ป” ของประเทศญี่ปุ่น อันประกอบด้วยหม้อหุงข้าว ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ พัดลมดูดอากาศ เครื่องดูดฝุ่น เครื่องบดอาหาร เครื่องโกนหนวด เตารีด ขนมหุง เครื่องเป่าผมและพัดลม

สำหรับผลิตภัณฑ์ที่บริษัทนำเข้ามาจำหน่ายสามารถเอื้ออำนวยต่อความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันของผู้คนได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นต่อมาไม่นานบริษัทจึงมีการปรับปรุงการส่งสินค้าให้เหมาะสมกับสภาวะของตลาดในขณะนั้น โดยงดการส่งสินค้าบางชนิดชั่วคราว คือ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำเย็น และเครื่องบดอาหาร ในขณะเดียวกันก็ได้ส่งสินค้าชนิดใหม่

เข้ามา คือ เครื่องซักผ้า เต้าไมโครเวฟ เตาอบต่าง ๆ หม้อหุงข้าวและกระติกน้ำร้อน เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่เพิ่มขึ้น

จากความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดแรงผลักดันต่อกิจการของบริษัทในแง่บวกคือ กิจการมีความเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

ดังนั้นในปี 2524 สำนักงานแห่งแรกที่สี่แยกเฉลิมกรุง ไม่สามารถรองรับกับจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้นได้ ทั้งสถานที่เก็บสินค้าและห้องแสดงสินค้าไม่เพียงพอที่จะรองรับการขยายตัวของบริษัท บริษัทจึงย้ายสำนักงานมาอยู่ถนนสีลม

อย่างไรก็ตาม กิจการของบริษัทก็ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพียง 6 ปี สำนักงานที่ถนนสีลม ซึ่งมีเนื้อที่กว้างขวางก็กลับคับแคบลงไป บริษัทจึงตัดสินใจย้ายสำนักงานอีกครั้ง มาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ตรงข้ามโรงเรียนเซนต์ดอมินิก เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 และใช้สำนักงานแห่งนี้เป็นที่ทำการมาจนปัจจุบัน

หลังจากดำเนินกิจการมาระยะหนึ่ง บริษัทเล็งเห็นว่าหม้อหุงข้าวไฟฟ้า และพัดลมเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันของผู้บริโภค บริษัทจึงริเริ่มที่จะผลิตสินค้า ดังกล่าวภายในประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่เพิ่มมากขึ้นทุกขณะ โดยได้ก่อตั้งโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ ไฟฟ้า “ชาร์ป” ขึ้นในนาม “บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด” ที่ถนนสาธุประดิษฐ์ เมื่อปลายปี 2516 ดำเนินการผลิตหม้อหุงข้าวไฟฟ้าและพัดลม โดยมีบริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด เป็นผู้จัดจำหน่าย ต่อมาบริษัทก็ได้ขยายฐานการผลิตสู่ผลิตภัณฑ์เครื่องเป่าผม โดยการผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้านี้ ทางบริษัทได้รับการสนับสนุนทางด้านวิศวกรรมการผลิต และเทคโนโลยีต่าง ๆ ตามมาตรฐานทั่วโลกยอมรับจาก บริษัท ชาร์ป ประเทศญี่ปุ่น

จากการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กิจการของบริษัทขยายตัวเพิ่มขึ้นและมี ยอดจำหน่ายสูงขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้การดำเนินการผลิตของโรงงานขยายตัวตามไปด้วย แต่ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายว่าด้วยการใช้ประโยชน์ที่ดิน ซึ่งห้ามมิให้ขยายโรงงานในพื้นที่ดังกล่าว ทำให้บริษัท จำเป็นต้องมองหาทำเลที่ตั้งใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการขยายกำลังการผลิต บริษัท ได้ย้ายจากโรงงานเดิมมาตั้งโรงงานแห่งใหม่ขึ้นที่ถนนกิ่งแก้ว อำเภอบางพลี (ถนนบางนา-ตราด กม.12) และเปลี่ยนชื่อจาก บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัดมาเป็น “บริษัท เฟดเดอร์ลီอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด”

พร้อมกันนี้ได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าหลายประเภท ทั้ง หม้อหุงข้าวอุณหภูมิ กระติกน้ำร้อน HOTTA SHARP เตาแก๊ส เครื่องซักผ้า เตาไรต์ และเตาอบไฟฟ้า นอกจากนี้ บริษัทยังก้าวไปอีกขั้นด้วยการขยายการผลิตสู่การส่งออกผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ทั้งในทวีปเอเชีย อเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ ยุโรป ออสเตรเลีย และยังมีโครงการที่จะขยายการผลิตสู่ผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ อีกด้วย

ปัจจุบันกลุ่มบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด มีพนักงานรวมทั้งสิ้นประมาณ 1,800 คน มีบริษัทในเครือคือ บริษัท เพดเดอร์อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ซึ่งเป็นโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์เครื่องใช้ไฟฟ้า “ชาร์ป”

ปรัชญาของบริษัท

การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จ จะต้องอาศัยความเฉลียวฉลาด ความมานะพยายาม ความคิดสร้างสรรค์ และประการสำคัญก็คือ ความซื่อสัตย์ ธุรกิจที่จะถือว่าประสบความสำเร็จ ธุรกิจนั้นต้องสามารถสนองความพึงพอใจทั้งแก่ผู้ถือหุ้น พนักงาน ผู้บริโภค และที่สำคัญที่สุดก็คือจะต้อง รับผิดชอบต่อสังคมด้วย

นโยบายของบริษัทด้านสังคม

บริษัทได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อที่พึงมีในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม จึงถือว่าเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านี้

บริษัทฯ จะดำเนินการเพื่อการขยายกิจการให้เป็นบริษัทมหาชน เพื่อให้พนักงาน และประชาชนทั่วไปได้มีโอกาสที่จะได้รับประโยชน์จากการดำเนินการของบริษัท

ด้านพนักงาน

บริษัทถือว่า พนักงานทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดอย่างหนึ่งของบริษัท และเป็นส่วนร่วมอันสำคัญที่จะช่วยสร้างความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่บริษัท ดังนั้นจึงถือว่าเป็นหน้าที่ที่บริษัทจะต้องให้การตอบแทนแก่พนักงานตามกำลังความสามารถของบริษัท

ในส่วนต่าง ๆ อาทิ

- จ่ายค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับงานและหน้าที่ตามความรับผิดชอบ
- จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ ตามความต้องการของพนักงาน และตามกำลัง

ความสามารถของบริษัท

- ส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้ เพื่อจะได้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- การจ้างงานบริษัทจะพยายามอย่างดีที่สุดในการที่จะรักษาให้พนักงานทุกคนทำงานกับบริษัทให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้
- เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เพื่อช่วยกันสร้างความก้าวหน้าแก่บริษัท

พนักงานชาย

โดยทางบริษัทมีพนักงานชายทั้งหมดจำนวน 292 คน

2. นโยบายการฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานชาย

1. หลักการ และวัตถุประสงค์

การฝึกอบรม และพัฒนาเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งจะทำให้พนักงานขายในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขีดความสามารถและมีความพร้อมที่จะก้าวไปกับการพัฒนาองค์กรด้วย อันจะยังผลให้ บริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด เจริญก้าวหน้า เพื่อให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน การฝึกอบรมจึงมุ่งเสริมสร้าง 4 ประการ คือ

- 1.1 การให้ความรู้ (Knowledge)
- 1.2 การสร้างความเข้าใจ (Understanding)
- 1.3 การเสริมสร้างทักษะ (Skill)
- 1.4 การสร้างทัศนคติที่ดี (Attitude)

2. ที่มาของการสร้างหลักสูตร

- 2.1 นโยบายของบริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด
- 2.2 การสำรวจหาความจำเป็น (Training needs survey)
- 2.3 จากการวิเคราะห์การประเมินผลการฝึกอบรม

3. กลุ่มพนักงาน เพื่อให้มีการพัฒนาบุคลากรบรรลุเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพ
กลุ่มพนักงานจะจัดแบ่งเป็น

- 3.1 ผู้บังคับบัญชาระดับสูง
- 3.2 ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง
- 3.3 ผู้บังคับบัญชาระดับล่าง
- 3.4 กลุ่มพนักงานทั่วไป แบ่งตามลักษณะหน้าที่และงานที่คล้ายคลึงกัน

4. วิธีการ

- 4.1 การพัฒนาโดยการฝึกอบรม สามารถแยกออกได้ดังนี้
 - 4.1.1 การปฐมนิเทศเบื้องต้น
 - 4.1.2 การปฐมนิเทศรวม
 - 4.1.3 การฝึกอบรมในหน่วยงาน / ในบริษัทฯ
 - 4.1.4 การส่งพนักงานไปฝึกอบรม / ภายนอก
 - 4.1.5 การส่งพนักงานไปอบรม / ภายนอกประเทศ

4.2 การพัฒนาโดยการฝึกจากงานที่ปฏิบัติ เป็นการพัฒนางานให้มี
ความสามารถในงาน โดยถือว่าเป็นหน้าที่ของหัวหน้างานในการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่ม
คุณภาพและประสิทธิภาพของงาน โดยการมอบหมายงาน การสอนงาน การเพิ่มหน้าที่ความ
รับผิดชอบ การมอบอำนาจ และการให้รักษาการณ์ ตลอดจนให้โอกาสหมุนเวียนความ
รับผิดชอบในงานต่าง ๆ และสนับสนุนให้มีความคิดริเริ่ม

5. การประเมินผล

ทุกครั้งที่มีการฝึกอบรม จะมีรายงานสรุปผลการอบรม พร้อมข้อเสนอแนะและสิ่งที่
ควรปรับปรุงในโอกาสต่อไป

3. โครงการฝึกอบรมพนักงานขาย หลักสูตรการแนะนำผลิตภัณฑ์ “ชาร์ป” ประจำปี 2546

หลักการและเหตุผล

ตามที่สภาวะการณ์ของบริษัทธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน ได้มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย และผลของการประกอบการ ที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อให้เป็นการสอดคล้อง และมีการเตรียมความพร้อมทางด้านการนำเสนอ ข้อมูล ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ อย่างชัดเจนและต่อเนื่อง โดยเป็นไปตามวัตถุประสงค์กับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้การจัดโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ให้กับพนักงานขายจึงมีความสำคัญ รวมถึงการเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติการเกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ซึ่งพนักงานขายจะได้นำความรู้ ทักษะ และแนวทางการปฏิบัติการของข้อมูลผลิตภัณฑ์ไปวิเคราะห์ประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับงานและองค์กรอย่างเต็มประสิทธิภาพต่อไป

ส่วนอบรมผลิตภัณฑ์แผนกส่งเสริมการขาย ได้พิจารณาถึงความสำคัญและจัดดำเนินการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ให้กับพนักงานขายตามโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ข้างต้นโดยเฉพาะ ข้อมูลผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัทฯ ทั้งนี้จะได้เป็นการสร้างความพร้อมของบุคลากรเกี่ยวกับความรู้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และนำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง ต่อเนื่องและชัดเจน ทั้งภาคทฤษฎี รวมถึงแนวทางการปฏิบัติการ เพื่อเป็นการกระตุ้นและเสริมสร้างยอดขายที่ดีให้กับบริษัทฯ ในลำดับต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ให้พนักงานขายตระหนัก และเล็งเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ
2. แนะนำแนวทางการปฏิบัติการเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน การบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ การบริการหลังการขายและการสาธิตสำหรับการใช้งานจริง
3. เป็นการแลกเปลี่ยนทัศนะ ความคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ และบริษัทคู่แข่ง
4. สร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างเจ้าหน้าที่อบรมผลิตภัณฑ์ กับพนักงานขาย
5. เพื่อทบทวนความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ โดยให้มีการสอบภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ ภายหลังจากการอบรมตามโครงการฝึกอบรมพนักงานขาย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางด้งานขายกับบริษัทฯ

กำหนดการฝึกอบรมพนักงานขาย

ภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ

หลักสูตร : การแนะนำผลิตภัณฑ์

วันที่ : วันประชุมของแผนกขาย

เวลา : 10.00 – 12.30 น. หรือเวลา 13.30 – 15.00 น.

จำนวน : 292 คน

หมายเหตุ :

1. ข้อสอบมี 3 แบบ คือ
 - 1.1 ข้อมูลผลิตภัณฑ์
 - 1.2 การบริการหลังการขาย
 - 1.3 การนำเสนอขายผลิตภัณฑ์
2. แนวทางการสอบส่วนอบรมผลิตภัณฑ์ แผนกส่งเสริมการขายเป็นผู้ดำเนินการ
3. วัน/ เวลา จะมีการสรุปผลอีกครั้งกับแผนกขาย
4. หัวข้อการอบรมหลักสูตรนี้จะมีการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนกันทุกเดือน โดยจะมีการประมาณการอบรมหลักสูตรนี้ให้กับแผนกขาย ทราบก่อนทุกครั้ง

ตารางการฝึกอบรม

เดือน	วันที่	ผู้เข้ารับการอบรม	หัวข้อการอบรม	หมายเหตุ
มกราคม	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	- ทบทวนข้อมูล ผลิตภัณฑ์	- เครื่องปรับอากาศ - ตู้เย็น
กุมภาพันธ์	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	- ทบทวนข้อมูล ผลิตภัณฑ์ - การสร้างความพึง พอใจให้กับลูกค้า	- ผลิตภัณฑ์ ทั้งหมด
มีนาคม	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	- การนำเสนอขาย ผลิตภัณฑ์	- เครื่องปรับอากาศ - ตู้เย็น
เมษายน	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	-การบริการหลัง การขาย/ การตก แต่งพื้นที่ขาย	-
พฤษภาคม	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	ทบทวนข้อมูล ผลิตภัณฑ์	-เครื่องซักผ้า -ตู้เย็น -สินค้าเล็ก

เดือน	วันที่	ผู้เข้ารับการอบรม	หัวข้อการอบรม	หมายเหตุ
มิถุนายน	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	-การนำเสนอขาย ผลิตภัณฑ์	-เครื่องซักผ้า -ตู้เย็น
กรกฎาคม	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	-ทบทวนข้อมูล ผลิตภัณฑ์	-เครื่องซักผ้า -สินค้าเล็ก -ไมโครเวฟ
สิงหาคม	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	-ทบทวนข้อมูล ผลิตภัณฑ์	-สินค้าเล็ก -ไมโครเวฟ
กันยายน	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	-การนำเสนอขาย ผลิตภัณฑ์	-เครื่องซักผ้า -เตารีด, กระติก, หม้อหุงข้าว
ตุลาคม	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	-ทบทวนข้อมูล ผลิตภัณฑ์	-สินค้าเล็ก -สินค้าใหญ่ -ไมโครเวฟ
พฤศจิกายน	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	-การบริการหลัง การขาย/ การตก แต่งพื้นที่ขาย	-การตกแต่ง เน้น เทศกาลปีใหม่
ธันวาคม	วันประชุมของ แผนกขาย	พนักงานขาย แผนกขาย	-การนำเสนอขาย ผลิตภัณฑ์	-ไมโครเวฟ - กระติก, หม้อหุงข้าว

คุณสมบัติ และจำนวนผู้เข้าอบรม

1. เป็นพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่แผนกทรัพยากรบุคคล บริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด รับผิดชอบอย่างถูกต้องตามหลักการ
 2. หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานขาย จำนวนผู้เข้ารับการอบรมต้องยึดถือการประชุมแผนกขายเป็นเกณฑ์ โดยทั้งนี้จะมีการประสานงานก่อนการจัดการฝึกอบรมก่อน
- วัน เวลา และสถานที่ สำหรับการฝึกอบรม**
1. หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานขาย ถือเกณฑ์วันที่ประชุมแผนกขายเป็นเกณฑ์การปฏิบัติ
 2. สถานที่การฝึกอบรมใช้ห้องประชุมของบริษัท กรุงเทพมหานคร การไฟฟ้า จำกัด ทั้งนี้จะมีการพิจารณาตามจำนวนผู้เข้ารับการอบรมอีกครั้ง

2.1 ห้องสาธิตผลิตภัณฑ์

2.2 ห้องประชุมใหญ่ชั้น 3

วิทยากร

เจ้าหน้าที่อบรมผลิตภัณฑ์ ส่วนอบรมผลิตภัณฑ์ แผนกส่งเสริมการขาย บริษัท
กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด

ประโยชน์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ เพื่อนำไปเป็นแนวทาง
สำหรับการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้กับผู้บริโภคได้อย่างชัดเจน และแม่นยำ
2. ได้เรียนรู้เทคโนโลยีและความเคลื่อนไหวทางด้านข้อมูลต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์
ตลอดเวลา ทำให้ตื่นตัวและพร้อมรับกับการจำหน่ายสินค้าตลอดเวลา เพื่อกระตุ้นยอดขาย
รวมถึงการสร้างผลกำไรที่ดีให้กับบริษัทฯ
3. เป็นการเพิ่มยอดขายและเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้กับผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ
4. รู้จักแนวทางการปฏิบัติการสำหรับการแนะนำบริการหลังการขาย ทำให้ผู้บริโภค
ยอมรับและกลับมาใช้บริการอย่างมั่นใจ เป็นการเพิ่มยอดขายให้กับบริษัทฯ
5. คุณภาพการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์สำหรับงานขายมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การประเมินผลและติดตามผล

ติดตามผลจากการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เมื่อผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว
3 เดือน โดยการสัมภาษณ์จากผู้บังคับบัญชาและเปรียบเทียบการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบโครงการ

เจ้าหน้าที่อบรมผลิตภัณฑ์ ส่วนอบรมผลิตภัณฑ์ แผนกส่งเสริมการขาย บริษัท
กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด

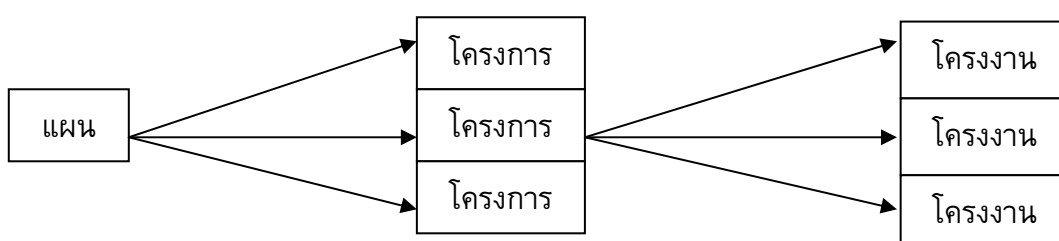
4. ความหมายของโครงการ

ก่อนที่จะมีการดำเนินงานตามโครงการ จะต้องมีการเตรียมหรือวางแผนโครงการก่อน
ซึ่งเมื่อดำเนินการจัดทำเสร็จแล้ว ในแผนโครงการ (Project Plan) จะมีรายละเอียดอันเป็น
องค์ประกอบสำคัญของโครงการปรากฏอยู่อันได้แก่ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์
งบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการ วิธีดำเนินการ เป็นต้น ซึ่งหากแผนงานโครงการใดมีการ
จัดทำที่รอบคอบ ชัดเจนมากเท่าใด จะเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ในเรื่องต่าง ๆ ของ
โครงการรวมถึงการบริหารโครงการและในส่วนของการติดตามควบคุมประเมินผลโครงการด้วย
โดยจะมีปรากฏให้เห็นอยู่เสมอว่า โครงการที่มีการจัดเตรียมมาเป็นอย่างดี จะได้รับการ
พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินงานตามแผนโครงการได้ ซึ่งในทิศทางตรงข้าม หากแผนโครงการมี

การเตรียมมาไม่มีความสมบูรณ์แล้วก็จะไม่ได้รับการพิจารณา หรือแม้แต่ว่าจะได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการได้

โครงการที่ดีพอจะสรุปได้ว่า เป็นโครงการที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง (Implementability) โดยที่เมื่อนำไปปฏิบัติจะต้องบรรลุจุดมุ่งหมายหรือให้ผลตอบแทนคุ้มค่าซึ่งอยู่ในขอบเขตของทรัพยากรที่กำหนดไว้อันได้แก่ ระยะเวลา งบประมาณ กำลังพล เป็นต้น ดังนั้นโครงการโดยทั่วไปมีผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความหมายไว้อย่างมากมาย อันได้แก่ คำว่า “โครงการ” มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษ 2 คำ คือ Project และ Program ซึ่งหมายถึง ระบบการปฏิบัติงานที่ประกอบด้วยกิจกรรมและรายละเอียดต่าง ๆ ของการดำเนินงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

คำว่า Project (โครงการ) และ Program (รายการปฏิบัติงาน หรือในบางตำราแปลว่า “โครงการ”) แม้โดยทั่วไปจะมีความหมายที่คล้ายคลึงกันดังที่ได้กล่าวแล้วแต่ในเชิงการวางแผน ถือว่า เป็นแผนการปฏิบัติงานที่ต่างระดับกัน กล่าวคือ โครงการเป็นกลุ่มกิจกรรมที่กำหนดขึ้นไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามแผนส่วนรายการปฏิบัติงานหรือโครงการหมายถึง รายละเอียดในการดำเนินงานของกิจกรรมแต่ละกิจกรรมที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อการดำเนินงานตามโครงการ ฉะนั้นจึงกล่าว โดยสรุปได้ว่า รายการปฏิบัติงานหรือโครงการคือ ส่วนประกอบของโครงการและ โครงการแต่ละ โครงการคือ ส่วนประกอบของแผนงาน (ตามภาพประกอบ 1) (ประชุม รอดประเสริฐ. 2537 : 4)



ภาพประกอบ 1 ส่วนประกอบของแผนภาพ

โครงการคือ กิจกรรมหรืองานที่เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรเพื่อหวังผลประโยชน์ตอบแทน กิจกรรมหรืองานดังกล่าวจะต้องเป็นหน่วยอิสระหน่วยหนึ่งที่สามารถทำการวิเคราะห์วางแผนและนำไปปฏิบัติ พร้อมทั้งมีลักษณะแจ้งชัดถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด เมื่อวัตถุประสงค์ที่มุ่งหวังไว้ได้สำเร็จเสร็จสิ้นลง โครงการจึงเกี่ยวข้องกับการวางแผนการจัดทรัพยากรและ

แผนปฏิบัติงานมีระเบียบ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแหล่งที่ตั้งของโครงการ ช่วงระยะเวลาของโครงการการผลิต การลงทุน ผลตอบแทนและรวมตลอดถึงการจัดรูปองค์กรและการบริหารโครงการเป็นต้น (ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ. 2527 : 16)

โครงการหมายถึง กิจกรรมของหน่วยงานหนึ่งในองค์การที่มุ่งดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งมีทั้งเวลา งบประมาณและวิธีการดำเนินงานเป็นตัวกำกับ (ประชุม รอดประเสริฐ. 2537 : 4 ; อ้างอิงจาก Gaddis. 1959 : 89)

โครงการ หมายถึง กิจกรรมทั้งสิ้นที่เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อหวังผลประโยชน์ตอบแทน (ประสิทธิ์ ตงยั้งศิริ. 2527 : 16 ; อ้างอิงจาก Gittinger. 1972 : 1 – 3)

พอสรุปความหมายของโครงการได้ว่า โครงการเป็นแผนงานที่จัดทำขึ้นอย่างมีระบบ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานและคาดหวังที่จะได้ผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า และโครงการจะต้องมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดในการดำเนินกิจกรรม รวมทั้งต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน โดยมีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินโครงการนั้น ๆ

5. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด” (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลากหลายดังนี้

คอร์มิก (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 26 ; อ้างอิงจาก Cormick. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวส์คัมเมอร์ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Newcumer. 1955 : unpaged) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มอร์ส (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วอลแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

กาญจนา ภาสพันธุ์ (2531 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สุวัฒนา ใบเจริญ (2540 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้น

อิลียา (Elia. 1972 : 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพจิตใจของบุคคลว่าชอบมากน้อยเพียงไร

เดสเซอร์ (Dessler. 1983) อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้ เมื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น การมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่างๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

ไพร์ซ์ และมุลเลอร์ (Price & Mueller. 1986 : 215) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า คือระดับความรู้สึกในทางบวกที่มีต่องานของพนักงาน หรือลูกจ้าง

โวลแมน (Wolman. 1975 : 283) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือ สภาพความรู้สึกมีความสุข ความอึดใจของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของตน

กิบสัน ไอวานซ์ และ ดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich & Donnelly. 1982 : 31) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้มากน้อยเพียงใด

เฟรเซอร์ (Fraser. 1983 : 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือ ความรู้สึกของบุคคลต่อผลประโยชน์ที่ตนได้รับจากงานว่ามีมากกว่าผลประโยชน์ที่เสียไป โดยความพึงพอใจอาจถูกเปลี่ยนแปลงได้ภายใต้อิทธิพลการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกและภายในสภาพแวดล้อมการทำงาน

สเตรสส์และเซย์เลส (Strauss & Sayless. 1960 : 119) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกพอใจของบุคคลต่องานที่ทำ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยงานที่ทำนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานและให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ

สมิต (Smith. 1964 : 114) ได้กล่าวความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นการบอกระดับความพอใจมากน้อยของบุคคลที่มีต่องาน ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจว่าตอบสนองความต้องการได้มากน้อยเพียงใด รวมถึงสภาพแวดล้อมด้วย

บลัมและเนย์เลอร์ (Blum & Naylor. 1968 : 364) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากการทำงานและสิ่งแวดล้อม เช่น อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและปริมาณงานที่มอบหมาย

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวัง ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

6. ลักษณะของความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง
3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 24 – 28)

7. ความสำคัญของความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539 : 18 ; อ้างอิงจาก Kotler. 1994 : 98) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ 2 ด้านคือ

1. ความแตกต่างทางการแข่งขันของผลิตภัณฑ์ (Product Competitive Differentiation) เป็นการออกแบบลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ หรือบริษัทให้แตกต่างจากคู่แข่ง และความแตกต่างนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ในสายตาของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ ความแตกต่างด้านบริการ ความแตกต่างด้านบุคลากร ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ความแตกต่างเหล่านี้ เป็นตัวกำหนดมูลค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า

2. มูลค่ารวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Values) เป็นผลรวมของผลประโยชน์หรืออรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ หรือบริการใดบริการหนึ่ง มูลค่าด้านผลิตภัณฑ์ มูลค่าบุคลากร และ มูลค่าด้านภาพลักษณ์

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานขายประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานที่เกี่ยวกับการขายและการให้บริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

3. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะ

3.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์

3.3 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของการขาย

4. ความสำคัญต่อลูกค้า

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี

4.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2539 : 21 – 22)

นิรันดร์ เอื้อทวีทรัพย์ (2539 : 1) กล่าวว่า ในการทำงานการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทุกระดับมีความสำคัญต่อผลผลิต ซึ่งได้แก่สินค้าและบริการ การจำหน่ายและการขายบริการอันเป็นผลกำไร หรือผลประโยชน์ที่จะทำให้ธุรกิจมีความเจริญก้าวหน้า และมันคงจะดำเนินการอย่างไรที่จะทำให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า การใช้จิตวิทยาช่วยให้พนักงานทุกระดับ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถจะอำนวยความสะดวกให้องค์กรเจริญก้าวหน้าได้

ชูชาติ เบ้าเจริญ (2538 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ อันจะส่งผลไปยังหน่วยงานหรือองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารต้องพยายามหาทางปรับปรุงสมรรถภาพ และความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน โดยการสร้างคุณค่าในงานให้เกิดขึ้น มีขอบเขตกว้างขวาง เพื่อตอบสนองความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์กร โดยการสร้างงานให้มีลักษณะของความรับผิดชอบมากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้า และสมาชิกเกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นภาระหน้าที่ของผู้นำ หรือผู้บังคับบัญชาทุกคน พฤติกรรมทางการบริหารและเทคนิคการปกครองบังคับบัญชาของผู้บริหารแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไป

ประสิทธิภาพทางการบริหารของแต่ละผู้บริหารซึ่งมีความแตกต่างกันและสามารถทดสอบให้เห็นได้ทั้งในเชิงประจักษ์และเชิงพฤติกรรม จากความสำคัญดังกล่าวของผู้บริหารในการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือ ร่วมแรง และเต็มใจที่จะทำงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ

8. คุณสมบัติของพนักงานขายที่ดี

พนักงานขายที่จะประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีความรู้และคุณลักษณะพิเศษ อันจำเป็นที่จะทำให้ผู้ซื้อเกิดความสนใจ เชื่อถือคุณภาพของสินค้า เชื่อในคำพูดของผู้ขาย และ ตัดสินใจซื้อสินค้าในที่สุด (ธำรงค์ศักดิ์ หมีนจักร และ ศรีสง่า กรรณสูต. 2523 : 102)

คอตเลอร์ (Kotler. 1991 : 671) บุคคลที่เข้าสู่งานอาชีพการขายทุกคนจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้เทคนิค หรือ “ศิลปะของการขาย” ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการขาย 7 ขั้นตอน คือ

1. การแสวงหาลูกค้าและพิจารณาคุณสมบัติ (Prospecting and Qualifying)
2. การเตรียมตัวก่อนเข้าพบ (Preapproach)
3. การเข้าพบ (Approach)
4. การเสนอขายและสาธิต (Presentation and Demonstration)
5. การปฏิบัติต่อข้อโต้แย้ง (Handling Objections)
6. การปิดการขาย (Closing)
7. การติดตามผลและธำรงรักษาความสัมพันธ์ (Follow – Up and Maintenance)

สมนา อยู่โพธิ์ (2537 : 172) สาเหตุที่ทำให้พนักงานขายได้รับความสำเร็จในงานขาย แตกต่างกันไปมีสาเหตุมาจากปัจจัย 4 อย่าง คือ

1. ทศนคติเกี่ยวกับการขายและความเชื่อ (Sales Attitudes and Beliefs)
2. การเรียนรู้เรื่องราวของสินค้าเป็นอย่างดี (Masterly of Merchandise Information)
3. การเลือกใช้วิธีการขายที่เหมาะสม (Choices of Sales Procedures)
4. บุคลิกเกี่ยวกับการขาย (Sales Personality)

ไฮส์ (Hise. 1980) ได้กล่าวถึง คุณสมบัติสำหรับการประสบความสำเร็จในอาชีพการขายนั้นประกอบด้วย

1. การศึกษา (Education) ปัจจุบันพบว่า พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จส่วนมากจะมีการศึกษาในระดับวิทยาลัย ซึ่งส่วนมากจะได้ปริญญา 2 ปี หรือ 4 ปี แต่ยังเป็นเรื่องที่ไม่ยืนยัน แต่เรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพการขายมากกว่าคือ สาขาเอกที่เรียน ซึ่งพบว่า พนักงานขายที่จบสาขาที่เกี่ยวข้องกับการขาย หรือการตลาด จะเหมาะกับอาชีพการขายมากกว่า เพราะมี พื้นฐานในด้านเทคนิคที่จำเป็นในการขาย

2. คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานขายที่มีประสิทธิภาพจะเป็นคนที่มีการ

สื่อสารที่ดี จริ่งใจและมีกริยาที่สามารถเชื่อถือได้ จะต้องมีความกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นและมีการแต่งกายที่เหมาะสม ซึ่งพนักงานขายที่แต่งงานแล้วจะมีแนวโน้มที่ทำได้ดีกว่าคนโสด

3. บุคลิกภาพ เชื่อว่าปัจจัยทางบุคลิกภาพมีความจำเป็นต่อความสำเร็จในการขาย ซึ่งพบว่า พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จมักมีแนวโน้มของบุคลิกภาพเป็นแบบชอบกังวล มีความรู้สึกไวต่อบุคคลอื่น มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของบุคคลอื่น ไม่ชอบการเสี่ยง มีความมั่นคง มีจินตนาการ และมีความปรารถนาความเจริญก้าวหน้า

4. นิสัยและประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งพบว่าพนักงานขายที่ประสบความสำเร็จมักมีนิสัยการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว มีความสามารถในการสรุปและการแสดงการใช้ หรือคำนิยมต่อสินค้า และพนักงานที่มีประสิทธิภาพมักผ่านประสบการณ์ในการทำงานแล้ว

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 74 – 75) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจซื้อของลูกค้าขึ้นอยู่กับพนักงานขายในร้าน ลูกค้าคาดหวังที่จะซื้อสินค้าจากพนักงานขายที่มีท่าทีบุคลิกภาพให้ความช่วยเหลือ และบริการที่ดี พนักงานขายจึงต้องมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ
2. ช่วยเหลือลูกค้าเมื่อสินค้าตัวนั้นต้องการการบริการ
3. แก้ไขข้อขัดข้อง และความไม่พึงพอใจของลูกค้า
4. ช่วยแนะนำและแก้ปัญหาต่างๆ ของลูกค้าเกี่ยวกับการใช้สินค้านั้น
5. ช่วยบอกทิศทางให้แก่ลูกค้าภายในร้าน

สำหรับคุณสมบัติทั่วไปของพนักงานขายที่ดี ควรมีดังนี้

1. บุคลิกดี
2. มีความรอบรู้
3. ร่าเริง แจ่มใส
4. อดทน ควบคุมอารมณ์
5. ละเอียดยรอบคอบ ซื่อสัตย์
6. กระตือรือร้น ขยันขันแข็ง
7. รู้จักกาลเทศะ
8. ความจำดี เสมอต้นเสมอปลาย
9. ทักษะดี
10. มีความคิดริเริ่ม และชวนขาย

เซอร์ซิล และคนอื่น ๆ (มุขณีย์ ยมาภัย. 2537 : 5 ; อ้างอิงจาก Churchill and others. 1987) ได้กล่าวถึงสาเหตุแห่งความล้มเหลวของพนักงานขายนั้นเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ หลายปัจจัย ซึ่งทางการธุรกิจหรือบริษัทนั้นสามารถที่จะควบคุมปรับปรุงแก้ไขมิให้เกิดปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน หรือการขายของพนักงานขายได้ โดยการบริหารการขาย

ทำการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถในการขาย ซึ่งพบว่า มีองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการขายได้แก่

1. ความถนัด รวมทั้ง

1.1 ความสามารถทางสติปัญญา ความสามารถทางคณิตศาสตร์

1.2 ลักษณะบุคลิกภาพ เช่น ความเอาใจใส่ ความต้องการความสนใจ และความสามารถในการเข้าสังคม

2. ระดับความชำนาญ เช่น ความรู้เกี่ยวกับสินค้า หรือทักษะความชำนาญในการสื่อสาร ซึ่งได้จากการฝึกอบรม หรือประสบการณ์

3. ลักษณะส่วนบุคคล รวมทั้งลักษณะทางร่างกายและวิถีชีวิต

9. ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการบริหารงานบุคคลอย่างหนึ่ง ที่สามารถช่วยให้องค์กรเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จในการบริหาร ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติของบุคคลเหล่านั้น ถือเป็นการบริการอย่างหนึ่งที่กระทำเพื่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันวิทยาการต่าง ๆ เจริญรุดหน้าอยู่เรื่อย ๆ ถ้าบุคคลใดหยุดอยู่กับที่ไม่พยายามขวนขวายหาความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์และพัฒนาทัศนคติเดิม ย่อมเท่ากับการเดินถอยหลังอยู่ทุกขณะ ดังนั้นวิธีที่จะช่วยให้บุคคลเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อมุ่งสู่ประโยชน์ของหน่วยงานโดยส่วนรวมก็คือ การฝึกอบรมนั่นเอง (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2529 : 7 – 13)

การฝึกอบรมเป็นวิธีการสิ่งในการพัฒนาบุคคลซึ่งมีวิธีการเฉพาะ แต่ก่อนอื่นควรได้ทำความเข้าใจกับความหมายของการฝึกอบรมโดยแท้จริงเสียก่อน มีนักวิชาการและผู้รู้ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังต่อไปนี้

สุปราณี ศรีฉัตรภูมิข (2534 : 1) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า “การฝึกอบรมเป็นการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจและความชำนาญให้แก่บุคคลในองค์กร จนสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและเจตคติในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน”

กริช อัมโภชน (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2529 : 6 - 7 ; อ้างอิงจาก กริช อัมโภชน. ม.ป.ป.) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรม เกิดความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติอันเหมาะสม และเกิดความชำนาญในเรื่องหนึ่งจนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อันจะทำให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่”

ฟลิปโป (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2529 : 7 ; อ้างอิงจาก Flippo. 1966) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น”

ภิญโญ สาร (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2529 : 7 ; อ้างอิงจาก ภิญโญ สาร. 2517 : 442) กล่าวว่า “การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งมุ่งที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะขององค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ”

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2529 : 7) กล่าวว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น”

เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และ เกศินี หงส์นันท์ (2536 : 2) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า “การฝึกอบรมคือ กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงานและทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน”

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้นมีลักษณะเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดีเป็น การกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง ซึ่งการกระทำทั้งหมดมุ่งเปลี่ยนพฤติกรรม 3 ด้าน คือ เพิ่มพูนความรู้ เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดความ จำเป็นที่ทุกคนต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิผลขึ้น เพิ่มพูนทักษะหรือความชำนาญเพื่อบรรเทาการ สูญเสียอันเกิดจากการทำงานโดยขาดทักษะและประสบการณ์ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติเพื่อ ให้เกิดความคิดอ่านใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลงความเชื่อเก่า ๆ ที่ล้าสมัยและเสื่อมถอย เพื่อให้เกิด ทัศนคติใหม่ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนานิสัยหรือพฤติกรรม ให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกแบบแผนยิ่งขึ้น นอกจากนี้การฝึกอบรมยังเป็นกระบวนการที่จะ ช่วยเพิ่มพูนความสามารถ ประสิทธิภาพของบุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานเป็น สำคัญ

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดสรรความรู้ เทคนิค วิชาการในการทำงานเพื่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงความคิดอ่านและพฤติกรรมใหม่ของบุคลากร ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ของหน่วยงาน โดยวิธีการวิทยาศาสตร์และศิลป์ในการฝึกอบรม โดยความสำคัญอยู่ที่ว่า การ ฝึกอบรมที่มีจะต้องสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Change Behavior) บุคคลให้มีพฤติกรรมที่ พึงประสงค์ของหน่วยให้ได้ ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมดังนี้

การฝึกอบรมหมายถึง การพัฒนาหรือฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะหรือเข้ากับงานหรือ การทำงาน ส่วนการศึกษาหมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ

(Understanding) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) หรือหมายถึงเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งตามนัยนี้ การอบรมมีความหมาย 4 นัยด้วยกัน คือ

1. การอบรมเป็นวิธีการที่จะทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
2. คนก่อนได้รับการอบรมกับคนหลังได้รับการอบรมจะต้องมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมไม่มากนัก
3. ถ้าก่อนกับหลังการอบรมไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเลย ก็แสดงให้เห็นว่าผู้นั้นยังไม่ได้รับการอบรมหรือกระบวนการอบรมไม่บังเกิดผล
4. ถ้าต้องการเพิ่มเติมความสามารถหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคน ก็ทำได้โดยการฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ฝึกฝีมือในการทำงาน และยังเป็นกระบวนการการช่วยเสริมทักษะการทำงานขอบเขตเฉพาะอย่าง ความหมายของการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ ในปัจจุบันนี้ การฝึกอบรมถือเป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะความรู้ ความสามารถในการทำงานและประกอบอาชีพ (จิตนา พึ่งเจริญพงศ์. 2540 : 29)

พอสรุปความหมายของการฝึกอบรมได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการ หรือ กิจกรรมที่ใช้ในการจัดสรรความรู้ เทคนิควิชาการในการทำงาน ตลอดจนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทั้งนี้ เพื่อพัฒนา หรือสอดคล้องความต้องการของบุคลากรให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของหน่วยงานนั้น โดยที่การจัดการฝึกอบรมอาจจัดขึ้นเอง หรือเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอกก็ได้ หรืออาจมีความหมายได้อย่างหนึ่งใน 4 ข้อต่อไปนี้

1. ฝึกอบรมจากผู้ทำงานไม่ได้ให้ทำงานได้
2. ฝึกอบรมผู้ทำงานอยู่แล้วให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
3. ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานปัจจุบัน เพื่อรองรับกับงานที่ต้องรับผิดชอบในอนาคต
4. ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคคลให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานได้ในหลาย ๆ เรื่อง

ความหมายของการฝึกอบรมได้เปลี่ยนแปลงมาเป็นระยะ ๆ ตามทัศนคติของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น กริช อัมโภชน (2524 : 1 – 8) ได้อธิบายถึงวิวัฒนาการของความหมายของการฝึกอบรมไว้เป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะแรก การฝึกอบรมหมายถึง การฝึก การสอน เพื่อให้บุคคลมีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในเรื่องที่ต้องการ เนื่องจากไม่มีสถาบันชั้นสูงที่สอนวิชาชีพ บุคคลต้องการจะมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญด้านนั้น เช่น ต้องการเป็นช่างซ่อม

เครื่องยนต์ก็ต้องไปอยู่อาศัยและฝึกงานกับเจ้าของอู่ซ่อมเครื่องยนต์โดยไม่มีกำหนดจนกว่าจะมีความรู้ความเข้าใจและเกิดความชำนาญ การฝึกอบรมในระยะแรกนี้มีลักษณะเด่น ๆ ดังนี้

1. ไม่มีสถานที่อบรมและผู้ให้การฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ
2. วิธีฝึกอบรมใช้การสอนและฝึกปฏิบัติเป็นหลัก
3. การฝึกอบรมจัดเป็นการทดแทนการศึกษา
4. วิชาที่จัดฝึกอบรมมีขอบเขตที่แน่ชัด
5. ไม่จำกัดพื้นฐานความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความบังคับและการลงมือทดลองถูก ผู้ผ่านการฝึกอบรมในระยะแรกนี้สังคมยอมรับนับถือว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและอยู่ในข่ายที่จะได้รับค่าตอบแทนสูง

ระยะที่สอง การฝึกอบรมหมายถึง การนำเอาบุคคลที่ไม่มีความรู้ความสามารถมารับการสอน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งได้ การฝึกอบรมเช่นนี้เกิดขึ้นหลังจากที่การศึกษาได้ขยายตัวมากขึ้น ทั้งในด้านปริมาณและระดับการศึกษา แม้ว่าผู้สำเร็จการศึกษาจะมีมากกว่าตำแหน่งงานก็ตาม แต่ยังมีงานบางตำแหน่งหน้าที่ที่ผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต้องการ อาจเป็นเพราะเกียรติและค่าตอบแทนต่ำ งานดังกล่าวจึงตกทอดถึงผู้ที่ไม่ได้ศึกษา จึงต้องมีการฝึกอบรมผู้ไม่ได้มีการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถที่จะเข้าทำงานได้ ผู้เข้ารับการศึกษาก็มีความรู้สึกว่าเป็นปมด้อย เพราะตนไม่ได้ศึกษาในระดับนั้น จึงต้องมาเข้ารับการฝึกอบรม การจัดหลักสูตรฝึกอบรมเป็นไปตามความคิดของผู้จัด ผู้ให้การฝึกอบรมหรือวิทยากรก็ได้คัดเลือกมาจากผู้ที่มีความชำนาญ อย่างในระยะแรกถือว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษามาแล้วยอมสอนได้ ให้การฝึกอบรมได้ ลักษณะการเรียนการสอนเป็นแบบบังคับและมีการลงโทษ ลักษณะการเรียนรู้เช่นนี้แม้จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำงานได้อย่างอัตโนมัติแต่ขาดความรู้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งและแท้จริง เมื่อประสบปัญหาที่แตกต่างออกไปก็จะเกิดความยากลำบากในการแก้ปัญหา ลักษณะเด่นของการฝึกอบรมในระยะนี้มีดังนี้

1. มีสถานที่ฝึกอบรมและผู้ให้การฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ
2. ถือว่าผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ขาดการศึกษา
3. วิชาที่จัดฝึกอบรมมีขอบเขตกว้างขวางขึ้น
4. การเรียนรู้ขึ้นอยู่กับความบังคับ
5. เข้าใจว่าการศึกษากับการฝึกอบรมเหมือนกัน จึงไม่มีการฝึกอบรมผู้ที่สำเร็จการศึกษา

ระยะที่สาม การฝึกอบรมหมายถึง การให้ความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญและเจตคติที่ดี แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และสามารถปรับปรุงการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพได้ การฝึกอบรมในระยะนี้มีความเชื่อว่า การศึกษากับการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน เพราะการศึกษาให้แนวความคิดและทฤษฎีอย่างกว้าง ๆ แต่การ

ฝึกอบรมจะเน้นเด่นชัดเป็นเรื่อง ๆ มุ่งที่จะให้บุคคลรู้เข้าใจและมีความสามารถในเรื่องที่ต้องการโดยตรง การฝึกอบรมในระยะนี้ได้รับความสนใจมากขึ้น มีการพัฒนาแนวความคิดและวิธีการอย่างกว้างขวาง การดำเนินงานจัดเป็นระบบมีขั้นตอน มีการค้นคิดเทคนิคฝึกอบรมแบบต่าง ๆ ขึ้นเพื่อสร้างประสิทธิภาพของการฝึกอบรม วิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรมและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมมากขึ้น สรุปลักษณะสำคัญของการฝึกอบรมในระยะนี้ได้ดังนี้

1. ถือว่าการศึกษากับการฝึกอบรมแตกต่างกัน แต่มีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องกัน
2. ถือว่าผู้ที่ผ่านการศึกษามาแล้วยังมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการอบรมอีก
3. การฝึกอบรมมีแนวความคิด ทฤษฎีและกระบวนการบริหารโดยเฉพาะ
4. การฝึกอบรมเป็นวิชาชีพสาขาหนึ่ง
5. การเรียนรู้มีลักษณะในทางส่งเสริมได้บังคับหรือลงโทษอย่างในระลอกก่อนๆ

ระยะที่สี่ การฝึกอบรมหมายถึง วิธีการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร เน้นที่ความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักคิด รู้จักทำและรู้จักวิธีแก้ปัญหาในการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต หลักสูตรการฝึกอบรมจึงประกอบด้วยหัวข้อวิชาที่ส่งเสริมสมรรถภาพในการทำงานในปัจจุบันส่วนหนึ่งและอีกส่วนหนึ่งเป็นหัวข้อวิชาที่ให้ประโยชน์ต่อความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรเป็นการเตรียมคนเพื่อให้สามารถรับภาระหน้าที่ที่สูงขึ้นในอนาคต ถ้าหลักสูตรบรรจุหัวข้อวิชาที่เป็นการส่งเสริมสมรรถภาพในการทำงานในปัจจุบันมากกว่าก็เป็นการฝึกอบรม แต่ถ้าหลักสูตรบรรจุหัวข้อวิชาที่เป็นการส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็เป็นการพัฒนาบุคลากร นักฝึกอบรมจึงต้องพิจารณาจัดหัวข้อวิชาให้ได้สัดส่วนตรงประเด็นที่ต้องการ โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรนั้นยังไม่มีข้อกำหนดว่าควรบรรจุวิชาใดมากน้อยเพียงไร จึงต้องใช้ดุลยพินิจให้รอบคอบ เพราะว่าในปัจจุบันมีวิชาการ ใหม่ ๆ เกิดขึ้นเป็นอันมาก การตัดสินใจจัดหลักสูตรจึงควรคำนึงถึงภารกิจขององค์การและแนวทางบริหารด้วยเสมอ ลักษณะการฝึกอบรมตามแนวความคิดนี้สรุปได้ว่า

1. ถือว่าบุคลากรทุกคนควรได้รับการพัฒนาความสามารถในทุกด้าน เพื่อองค์การจะได้ใช้ความสามารถของบุคลากรได้อย่างเต็มที่
2. การพัฒนาบุคลากร กระทำโดยการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
3. ถ้าหลักสูตรการฝึกอบรมเน้นที่งานปัจจุบันจะมีลักษณะเป็นการฝึกอบรม แต่ถ้าเน้นที่งานในอนาคตหรือทั้งงานในปัจจุบันและงานในอนาคตจะมีลักษณะเป็นการพัฒนาบุคลากร

สรุปความหมายของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการการพัฒนาบุคคลให้เพิ่มพูนความรู้ ความคิดอย่างมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สร้างเสริมประสบการณ์ที่เหมาะสม

ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบหรือการมอบหมายงานที่เพิ่มขึ้นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

दन्य तेयनपुम् (2537 : 18 – 20) ได้กล่าวว่า ถ้าพูดถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแล้วจะครอบคลุมใน 3 เรื่องด้วยกันคือ การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) และการพัฒนา (Development)

อำนาจ แสงสว่าง (2536 : 178 – 179) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ เทคนิคการยกระดับคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้ได้รับโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์วิชาชีพให้มีความทันสมัยก้าวหน้ามีประสิทธิภาพสูงขึ้นและพัฒนาศักยภาพในตัวบุคลากรทางด้านพฤติกรรม บทบาท เจตคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพ โดยผ่านกระบวนการและรูปแบบที่มีการจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีระดับมาตรฐานเป็นที่ยอมรับและความเชื่อถือของหน่วยงาน

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531 : 2 – 5) กล่าวว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาคือ กิจกรรมการเรียนรู้ (Learning) เฉพาะอย่างยิ่งของบุคคล เพื่อปรับปรุง และเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะหรือความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติเพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Special Knowledge) เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 79) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถในการฝึก อบรมจึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้พัฒนาพนักงาน จากความหมายของการฝึกอบรมพอสรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือ

1. กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร
2. การเพิ่มพูนความถนัด (Skill)
 - 2.1 เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge)
 - 2.2 เพิ่มพูนทัศนคติ (Attitude)
 - 2.3 เพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand)
3. พัฒนานิสัยการทำงานให้ถูกต้อง
4. เพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน
5. เป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเพิ่มพูนและก่อให้เกิดผลสำเร็จขององค์การ

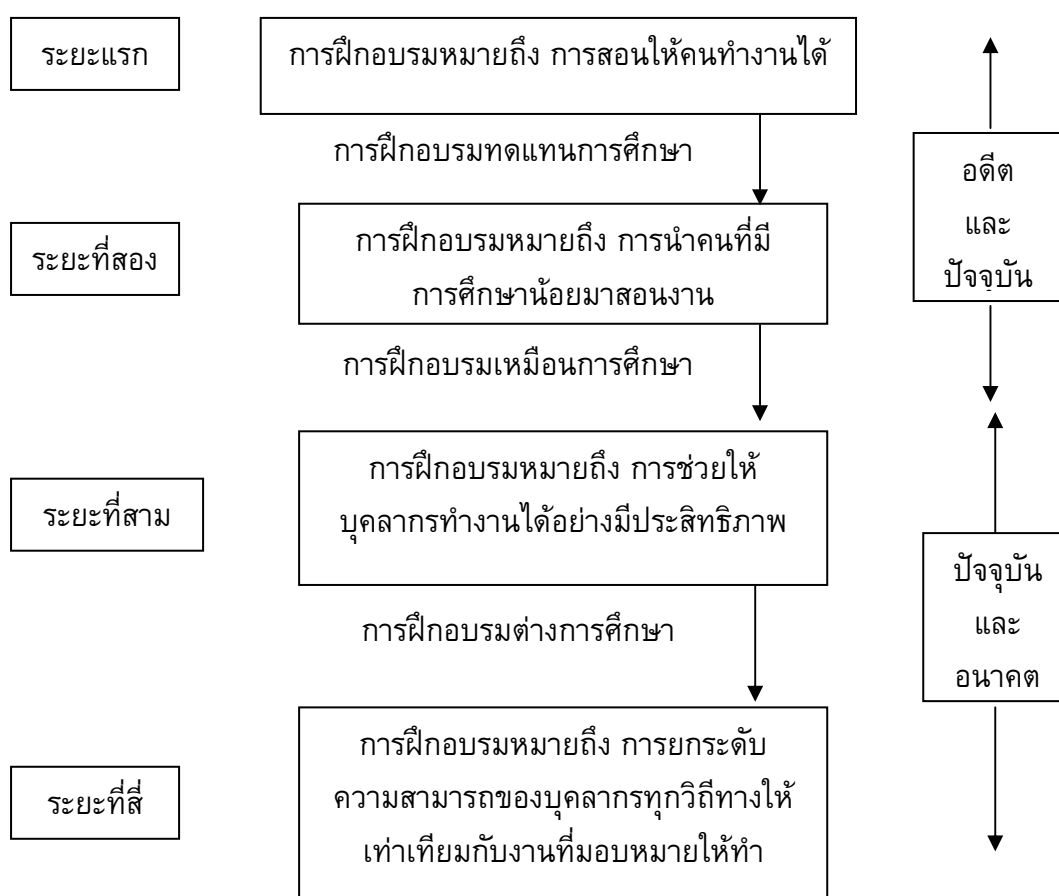
การฝึกอบรมมีความหมายอยู่หลากหลาย อภิปรายเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง อาทิ

1. การเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงาน การเพิ่มพูนฝีมือความชำนาญและการเพิ่มพูนทัศนคติที่ดีในการทำงาน
2. กระบวนการที่จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์ในการที่จะพัฒนาบุคคลให้มีความรู้

ใหม่ ๆ มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ

3. กิจกรรมที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งอย่างมีระบบแบบแผน เพื่อความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน

4. การฝึกด้วยวิธีต่าง ๆ ให้พนักงานที่ทำงานรับผิดชอบงานที่ทำอยู่ในขณะนั้นให้ดีขึ้นโดยสรุปแล้วความหมายของการฝึกอบรมนั้นมีวิวัฒนาการ 4 ระบบด้วยกันดังแผนภาพ



ภาพประกอบ 2 แผนภาพวิวัฒนาการความหมายของการฝึกอบรม (दनัย เทียนพุ่ม. 2537)

10. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถชัย ณ ตะกั่วทุ่ง (2539 : 15) การฝึกอบรมไม่ว่าจะกระทำด้วยวิธีใดหรือรูปแบบใดก็ตาม ย่อมมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานฝึกอบรมเฉพาะเจาะจงลงไปในแต่ละโครงการ แต่วัตถุประสงค์โดยรวม ๆ ย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ 6 ประการดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต
2. เพื่อฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบบริหารงานปฏิบัติการ ซึ่งกำลังอยู่ระหว่างการสร้างขึ้นมา อันจะทำให้สามารถลงมือปฏิบัติได้ทันทีเมื่อมีเครื่องมือพร้อม
3. เพื่อสนองต่อความยากของงานและการเปลี่ยนแปลงความต้องการของงาน
4. เพื่อให้ทราบนโยบาย หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้เข้าใจถูกต้องตามข้อบังคับ ระเบียบ
5. เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการใช้ความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการอบรมเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมให้กว้างขวางและทันเหตุการณ์
6. เพื่อให้มีทัศนคติและขวัญกำลังใจที่ดี เกิดความเชื่อมั่นในตนเองที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง

วัตถุประสงค์ดังกล่าวจะสมบูรณ์และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ หากว่า วัตถุประสงค์นั้นเกิดขึ้นมาจากความต้องการอันแท้จริง โดยอาศัยความสัมพันธ์กันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์กรกับวัตถุประสงค์ของผู้อยู่ในหน่วยงานเป็นประการแรก และประการสำคัญ นอกจากนั้น รวมตลอดถึงเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรม เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรมด้วย

การฝึกอบรมที่องค์การต่าง ๆ ได้จัดขึ้นนั้น ย่อมมีความคาดหวังว่าเมื่อผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านบวกแก่ตนเอง และส่งผลให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นต่องานในหน้าที่และต่อองค์การในแง่มุมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกองค์การ ทั้งทางด้านวิทยาการใหม่ ๆ และเทคโนโลยี ขั้นสูงเพื่อประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานในหน้าที่ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของทองฟู ศิริวงศ์ (2536 : 7 – 8) ได้กล่าวว่า วัตถุประสงค์หลักในการฝึกอบรมโดยเน้นด้านการพัฒนาและรักษาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญได้ 2 ด้าน คือ

1. วัตถุประสงค์ขององค์การต่อการฝึกอบรม (Institution Objective) องค์การมีเป้าหมายหลักเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางบวก ดังนี้ คือ

- 1.1 สร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ
- 1.2 เพื่อสอนแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
- 1.3 พัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
- 1.4 ลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน

- 1.5 กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานใหม่ให้ชัดเจน
- 1.6 พัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงาน
- 1.7 พัฒนาการบริหารและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีความพอใจทุกฝ่าย
- 1.8 ฝึกฝนบุคลากรให้มีความก้าวหน้า
- 1.9 สามารถนำสิ่งที่ฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าของงานในหน้าที่และความก้าวหน้าขององค์กร
- 1.10 สร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นทั้งตนเองและต่อองค์กร
- 1.11 สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. วัตถุประสงค์การฝึกอบรมต่อความมุ่งหมายส่วนบุคคล (Employee Objective)

มุ่งเน้นความต้องการส่วนบุคคลที่ปฏิบัติอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร คือ

 - 2.1 เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง
 - 2.2 เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 เพื่อพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการทดลองปฏิบัติจริง
 - 2.4 เพื่อฝึกฝนในการฝึกใช้สติปัญญา ความคิด เทคนิคการปฏิบัติงานและประสบ-การณ์ในการทดลองหาวิธีแก้ไขปัญหและตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขปัญหาเองในเหตุการณ์จริง
 - 2.5 เพื่อนำหลักการที่ได้จากการฝึกอบรมมาปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีขึ้น
 - 2.6 เพื่อฝึกฝนการใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจ
 - 2.7 เพื่อสร้างขวัญและสมรรถภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
 - 2.8 เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์กรปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น
 - 2.9 เพื่อพัฒนาการสร้างมนุษยสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น
 - 2.10 เพื่อให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.11 เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานเป็นทีมอย่างเป็นสุข
 - 1.12 เพื่อพัฒนาการเก็บความคิดและประสบการณ์ในการสร้างความคิดริเริ่มใหม่

เวคซ์ และ ลาธัม (Wexley & Latham. 1981 : 4 – 5) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า

1. เพื่อปรับปรุง แก้ไข ความรอบรู้และทักษะในด้านการคิด
2. เพื่อเพิ่มทักษะ ความชำนาญการตามสาขาวิชาชีพและสามารถแก้ไขสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องให้ดียิ่งขึ้น และมีการตัดสินใจที่ดี
3. เพื่อจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม จะต้องไปพัฒนาผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านเจตคติ และความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมก่อให้เกิดความก้าวหน้าทั้งต่อองค์กรและตัวบุคคล

11. ประโยชน์ของการฝึกอบรม

วิจิตร อวาทกุล (2540 : 41 – 45) กล่าวว่า ประโยชน์ที่จะได้รับการฝึกอบรมนั้นเป็นที่เห็นเด่นชัดและเป็นที่ประจักษ์กันมาเป็นระยะอันยาวนานก็ คือ

1. สมองความต้องการกำลังคน (Meeting Manpower Needs) เมื่อเรามีความต้องการคนที่มีทักษะ (Skills) มีฝีมือ ความชำนาญงานเป็นพิเศษเฉพาะงานให้มีประสิทธิภาพก็จำเป็นต้องคัดเลือกผู้สมัครงานที่มีความรู้ความสามารถ มีฝีมือการทำงานเท่านั้น มิใช่การบรรจุใครก็ได้ เข้าในตำแหน่งที่ว่างอยู่ และทำงานไปตามสติปัญญาความสามารถ ความรู้ที่มีอยู่ ผู้ที่คัดเลือกเข้ามาเมื่อยังมีความรู้ความสามารถไม่พอ ยังไม่ถึงระดับที่พึงพอใจหรือต้องการเพิ่มทักษะให้สูงขึ้น จึงต้องการการฝึกอบรม

2. เป็นการลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นเข้า (Reduce Learning Time) เมื่อมีการเรียนการสอนการฝึกหัดปฏิบัติได้ทำอย่างมีระบบและระเบียบ ผู้สอนมีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดและฝึกอบรม ผู้เรียนย่อมฝึกฝนและเรียนรู้ได้เร็วกว่าเรียนด้วยตนเอง หาวิธีเรียนเองหรือโดยการลองผิดลองถูก ซึ่งเสียเวลาและสิ้นเปลือง

3. ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น (Improved Performance) ในการจัดการทำงานผิด ๆ ถูก ๆ หรือทำไปอย่างไม่มีความรู้ความสามารถ หรือมีความสามารถ ฝีมือนิสัยการทำงานต่ำ โดยวิธีการฝึกอบรมจะช่วยและฝึกให้เขาเหล่านั้นได้พัฒนาความสามารถและฝีมือให้สูงขึ้น รวมทั้งผู้ที่ทำงานอยู่แล้วหากต้องการปรับปรุงฝีมือเทคนิคการทำงานให้สูงขึ้นก็เข้าร่วมได้

4. ลดความสิ้นเปลือง (Reduce Wastage) การทำงานไม่เป็น ไม่เรียบร้อย ชักช้าทำให้เกิดการสิ้นเปลืองวัสดุ แรงงาน เสียเวลา เสียโอกาส นับว่าเป็นค่าใช้จ่ายอันมหาศาลที่ต้องสูญเสียไป ตรงกันข้ามถ้าพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมมีความสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว จะตัดรายจ่ายสิ้นเปลืองนี้ออกไป กลายเป็นกำไร องค์กรหน่วยงานจึงจะต้องดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดปีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายดังกล่าว ลดต้นทุนการผลิต ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้า

5. ลดการขาดลางาน (Less Absenteeism) สาเหตุที่ทำให้คนงานอยู่กับบ้าน โดยเฉพาะผู้เข้าทำงานใหม่ เนื่องจากเกิดความอึดอัดใจทำงานไม่ได้ ไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรดีจึงจะไม่ถูกตำหนิ ว่ากล่าว จากนายจ้าง เนื่องจากไม่ได้รับการสอนบอกกล่าว แนะนำให้ความรู้ในการ

ที่จะทำงานนั้น ๆ จึงมีความรู้สึกที่ไม่อยากไปทำงาน ที่ทำงานไม่มีความสุขเท่าที่บ้าน ถ้ามีโอกาสดังนั้น ลางานได้ก็จะทำ

6. ลดอุบัติเหตุ (Fewer Accidents) อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นกับคนงานที่ไม่ได้รับฝึกอบรม จะสูงเป็น 3 – 4 เท่าของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพชีวิตและความปลอดภัยจึงระบุถึงความเสี่ยงของหน่วยงานและโรงงานที่จะต้องจัดการฝึกอบรมให้คนงาน องค์กรเองก็จะได้ประโยชน์ เนื่องจากคนงานขาดงานน้อย เพราะการหมุนเวียนเข้าออกและอุบัติเหตุลดลง

7. ลดการออกของคนงาน (Reduce Labour Turnover) แม้ว่าในข้อนี้จะไม่สามารถแสดงให้เห็นชัดเจน แต่จากการวิจัยพบว่า คนงานที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วจะมีการลาออกน้อยกว่าพวกที่มีได้ฝึกอบรมเท่าตัว และองค์กรใดที่จัดการฝึกอบรมมักเป็นองค์กรที่ได้จัดการบริหารบุคคลอย่างมีระบบและระเบียบ และมีนโยบายที่ทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกมั่นคงและก้าวหน้าด้วย การสร้างบรรยากาศการทำงาน หล่อหลอมทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม จะทำให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายและใจให้แก่หน้าที่ของตน

8. เพื่อประโยชน์แก่พนักงาน ผู้รับการอบรมเอง (Benefits to Employee) ผู้มีมือการทำงานของพนักงานที่สูงขึ้น ย่อมเป็นที่ต้องการของตลาดการทำงาน ทำให้เป็นผู้นำทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน พนักงานที่ได้ผ่านการฝึกปรือมาเป็นอย่างดีแล้ว ย่อมจะได้รับค่าจ้างที่สูงกว่า เลือกรับหน่วยงานได้มากกว่า มีผู้ต้องการตัวมากกว่า รายได้ดีขึ้น ครอบครัวสบายขึ้น การทำงานมีใจ ภาคภูมิใจ รักงานมากขึ้น

จริงอยู่ แม้การฝึกอบรมจะเป็นการสิ้นเปลืองเงินเป็นจำนวนมาก บริษัทเล็ก ๆ มักจะไม่มีทุนรอนพอที่จะทำ แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทหน่วยงานที่ฉลาดมักจะคิดว่าการฝึกอบรมเป็นการลงทุนระยะยาว เพื่อผลกำไรในบั้นปลายที่จะเห็นได้อย่างชัดเจน นั้นหมายถึง การคอยด้วยความเชื่อมั่น และศรัทธาในการฝึกอบรม แต่เหนือสิ่งอื่นใดคือ ต้องการนักฝึกอบรมที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติดำเนินการฝึกอบรม และด้วยวิทยาการและเทคโนโลยีการฝึกอบรมที่ทันสมัยจึงจะทำให้การฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การจัดการฝึกอบรม ถ้าจัดอย่างผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการฝึกอบรม จัดอย่างนักฝึกอบรมแล้ว จะทำให้ผลแตกต่างกว่าผู้ที่เพียงแต่จัดให้มีการฝึกอบรม โดยมีเคยได้ศึกษาฝึกฝนปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมมาก่อน

1. ใช้วิธีการฝึกอบรมที่ถูกต้อง การจะช่วยให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจ มีประสิทธิภาพ ผลงาน ผลผลิต มีคุณภาพสูงขึ้น ความผิดพลาดน้อยลง

2. ความสัมพันธ์กับลูกค้า บริการที่ดีขึ้น การปัน การต่อว่าต่อขานร้องทุกข์ของลูกค้าจะน้อยลง เพราะเป็นผลมาจากการที่พนักงานทำงานดี ผลงานดี ผลผลิตดี เป็นการสร้างความนิยมให้แก่หน่วยงานบริษัทไปในตัว

3. ลดความสิ้นเปลือง ลดค่าใช้จ่ายที่จะสูญเสียอย่างอื่น เช่น วัสดุ หรือโอกาส ซึ่งหาได้ยากในภาวะที่ต้องแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ การแก้ไขงานที่ผิดพลาดน้อยลงไม่เสียเวลา

4. ประหยัดเงินที่จะรั่วไหลได้มาก เช่น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องมือ วัสดุ ค่าใช้จ่าย ต่อหน่วยลดลง แต่กำไรเพิ่มขึ้น โอกาสที่จะสูญเสียอย่างอื่นลดลงอย่างมาก

5. จัดปัญหาในการที่ต้องหาจ้างคนงานที่มีฝีมือดีมาทำงาน ในบางช่วง ระยะเวลาซึ่งหาคนยากและเงินเดือนสูง แต่การฝึกอบรมจะช่วยสร้างดาวรุ่ง ให้คนในหน่วยงาน เชี่ยวชาญ และมีฝีมือสูงขึ้นในตัว เป็นการเร่งและส่งเสริมประสิทธิภาพ ขวัญและกำลังใจที่ดีกว่า

6. การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมงานนิเทศ (Supervision) ให้บรรลุผลเป็นการ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่นิเทศ (Supervisors) หรือหัวหน้างานเป็นการแก้ไขปัญหาที่แท้จริง และได้ผลกว่าเป็นการปรับปรุง บริหาร ระบบโครงสร้างและกระบวนการทำงาน ช่วยให้พนักงาน เข้าใจจุดประสงค์ นโยบาย การดำเนินงาน กฎ ระเบียบของหน่วยงาน เป็นการสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงานองค์กร

7. ช่วยให้หน่วยงานได้ปรับตัวดีขึ้น ให้เข้ากับการผันแปรทางเศรษฐกิจและการค้า ใหม่เทคโนโลยีปัจจุบันและที่จะมีมาในอนาคต สามารถใช้โอกาสและสิ่งอื่น ๆ ที่ควรใช้ให้เป็น ประโยชน์ได้ดีกว่า เช่น คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขงานจากพนักงานในการปรับปรุงแผนก โรงงาน ธุรกิจ การบริหารงานที่มีปัญหาอยู่

ดังนั้นประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม พอจะสรุปได้ว่า การฝึกอบรมทำให้บุคคลใน หน่วยงานมีความรู้ ความสามารถและทัศนคติที่เหมาะสม เพื่อปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจใน งาน รู้สึกว่าตนมีความหมาย มีความสำคัญต่อหน่วยงานและสังคม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากร สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาใน องค์กรและบุคลากรการฝึกอบรมจึงมีประโยชน์ซึ่งได้มีนักการศึกษาและนักวิชาการศึกษาได้ อธิบายไว้ดังนี้

ทวีป อภิสัทธี (2536 : 21) กล่าวว่า ประโยชน์ของการฝึกอบรม ช่วยให้ผู้ใช้รับการ ฝึกอบรมได้ความรู้ ทักษะ เจตคติแนวคิดใหม่ ๆ ที่จะนำไปริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงงานที่ทำอยู่ให้ดีขึ้น การฝึกอบรมยังมีส่วนช่วยปรับพฤติกรรมและบุคลิกภาพส่วน บุคคลให้ดียิ่งขึ้น

พะยอม วงศ์สารศรี (2537 : 171) กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม คือ

ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับ

1. ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
2. ทำให้รู้ถึงมาตรฐานและนโยบายขององค์กร
3. สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผลประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน

1. ประหยัดเวลาในการสอนและแนะนำ
2. ประหยัดเวลาในการควบคุมดูแล
3. ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้

ผลประโยชน์ต่อองค์กร

1. ผลผลิตมีคุณภาพ
2. ลดค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม
3. ลดอุบัติเหตุและการสิ้นเปลืองการเสียหาย

ฐิระ ประवालพฤกษ์ (2538 : 2) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการเพื่อช่วยให้บุคคลได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะคติในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้ดียิ่งขึ้นโดยการส่งเสริมการเพิ่มวุฒิ การส่งเสริมสมรรถภาพด้วยการจัดฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งเสริมไปฝึกปฏิบัติงานการศึกษาหลักสูตรระยะสั้น การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเสริมสมรรถภาพบุคคลวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบหรืองานที่องค์กรมอบหมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการปฏิบัติงานให้สำเร็จและเกิดผลดีตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้อย่างมีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่พัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ทักษะและความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ทั้งตนเองและหน่วยงานหรือองค์กร

12. ประเภทของการฝึกอบรม

นักวิชาการได้จัดจำแนกประเภทของการฝึกอบรมไว้หลายแบบด้วยกัน แล้วแต่จะยึดสิ่งใดเป็นหลักในการจำแนก เช่น ใช้ลักษณะการทำงานเป็นหลัก ใช้รูปแบบของการจัดการฝึกอบรมเป็นหลัก และใช้ระดับของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก เป็นต้น เมื่อพิจารณาโดยรวม ๆ แล้ว อาจจำแนกประเภทของการฝึกอบรมได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภทคือ การฝึกอบรมก่อนประจำการ การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ มีลักษณะเป็นการศึกษาหาความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จำนวนหนึ่งแล้ว จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ ความชำนาญ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่องานในหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วจึงบรรจุให้เข้าปฏิบัติหน้าที่อีกทีหนึ่ง จุดประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ ต้องการฝึกฝนผู้ที่เข้าปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์มากพอสมควร เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกงาน สอนงานในขณะที่ปฏิบัติงานและทำ

ให้ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ลดน้อยลง ช่วยลดปัญหาและข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ตลอดจนงบประมาณต่าง ๆ ได้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับฝึกอบรมข้าราชการหรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อแรกเข้า โดยจะเป็นการเข้าใหม่ บรรจุใหม่ โยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ จุดประสงค์หลักของการปฐมนิเทศมีดังนี้

2.1 เพื่อให้พนักงานใหม่ได้ทราบถึง แนวนโยบาย และหน้าที่ของหน่วยงานโดยละเอียด

2.2 เพื่อให้เข้าใจกฎ ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับและวิธีปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3 เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานในหน่วยงานนั้น และเข้าใจในหน้าที่รับผิดชอบของตน

2.4 เพื่อให้พนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

2.5 เพื่อส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน

2.6 เพื่อให้ทราบถึงอนาคตและโอกาสก้าวหน้าของตนเอง

3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมผู้เข้ารับราชการหรือทำงานอยู่แล้วในหน่วยงานใดก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้มีความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เกิดขวัญ กำลังใจ และมีความมั่นใจในอาชีพของตนยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งประโยชน์ใหญ่ คือ ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้น การฝึกอบรมเกิดขึ้นก็เนื่องจากว่าคนเป็นทรัพยากรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่สุดในการสร้างสรรค์งานทุกประเภทให้เจริญก้าวหน้าได้ นั่นเอง การฝึกอบรมประเภทนี้จะพบได้ในรูปแบบต่าง ๆ กันดังนี้

3.1 การฝึกอบรมในงาน เป็นวิธีฝึกอบรมแบบมีได้เป็นทางการหรือมีหลักสูตรพิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลองปฏิบัติ หากมีปัญหาหรือข้อติดขัดประการใด ผู้ปฏิบัตินั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานต้องคอยสอดส่อง ดูแล ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อหาข้อบกพร่องและชี้แจงสอนแนะให้ผู้รับการอบรมเข้าใจ และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องได้ผลเต็มที่

3.2 การฝึกอบรมนอกงาน เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไป โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมละจากงานไปชั่วคราว เพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ต้องเป็นกังวลเรื่องภาระในงานหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ การฝึกอบรมอาจจัดได้หลายรูปแบบ เช่น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการและการเปิดหลักสูตรระยะสั้น เป็นต้น ทั้งนี้เนื้อหาของ

หลักสูตรที่ฝึกอบรมอาจเป็นการเสริมความรู้ให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น หรืออาจจะเป็น เนื้อหาความรู้ที่เตรียมไว้เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้

ชาญชัย อาจินสมมาตร (2535 : 25) สรุปไว้ว่า การฝึกอบรมสามารถแบ่งเป็นประเภท ใหญ่ ๆ ได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ หมายถึง การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานใน สถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ได้แก่ การเรียนในโรงเรียน การศึกษาในวิทยาลัย มหาวิทยาลัย และ สถานศึกษา ต่าง ๆ เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และเจตคติที่จะออกไป ประกอบอาชีพได้เมื่อเรียนสำเร็จตามหลักสูตรนั้น ๆ

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ เป็นการฝึกอบรมให้แก่พนักงานบรรจุใหม่ในองค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานบรรจุใหม่ได้มีความรู้ ความเข้าใจและ ค้นเคยกับหน่วยงาน รู้จักเพื่อนร่วมงานและเข้าใจระบบการบริหารงาน ตลอดจนระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อพนักงานจะได้มีความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นั้น ๆ และมีความอบอุ่นใจในการทำงาน

3. การฝึกอบรมระหว่างประจำการ เป็นการฝึกอบรมแก่พนักงานทุก ๆ ระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับล่าง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่ง ๆ ขึ้นไปให้มีความรู้ความเข้าใจ ความสามารถทักษะและเจตคติ นอกจากนี้เพื่อให้พนักงานได้มี ความรู้และความสามารถที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการใหม่ ๆ ความก้าวหน้าของ เทคโนโลยี ตลอดจนความรู้รอบตัวที่จะส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

ดังนั้นประเภทของการฝึกอบรมพอจะสรุปได้ว่า ประเภทของการฝึกอบรมสามารถ จำแนกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ การฝึกอบรมก่อนประจำการ การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การ ฝึกอบรมในระหว่างประจำการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของชูชัย สมิทธิไกร (2542 : 7) ที่เสนอ ว่า การฝึกอบรมภายในองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วย ฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลาและเชิญ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นวิทยากร

การฝึกอบรมได้แบ่งออกเป็นหลายประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทย่อมมีวัตถุประสงค์ และความเหมาะสมกับบุคคลในระดับต่าง ๆ กัน หน่วยงานใดจะจัดการฝึกอบรมประเภทใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ความจำเป็นและความต้องการที่เหมาะสมเป็นสำคัญ โดยมีผู้ให้ ความเห็นในแง่ความคิดต่าง ๆ ดังนี้

วิจิตร อาวะกุล (2537 : 82B – 86) ได้อธิบายประเภทของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre-service Training or Pre-entry Training) หมายถึง การศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดการศึกษา จัดหลักสูตรให้สนองความต้องการของตลาด เช่น การแพทย์ วิศวกร นักเคมี เศรษฐกร ฯลฯ

การศึกษาประเภทนี้ไม่ได้สอนให้นักศึกษาจบออกมาเพื่อทำงานหรือบริการประชาชนโดยตรง แต่สอนเน้นหนักไปในเนื้อหาเชิงวิชาการเทคนิค ส่วนการทำงาน วิธีปฏิบัติดำเนินงานในโรงงาน สถาบันในชีวิตจริงนั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปหาประสบการณ์เอง ซึ่งสิ่งนี้เป็นปัญหาที่องค์กรต้องจัดการฝึกอบรมให้

2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ที่รับการบรรจุเข้าทำงานในระยะแรกยังไม่รู้อะไรที่เกี่ยวกับหน่วยงานเป็นการแนะนำให้พนักงานที่บรรจุใหม่ได้ทราบเกี่ยวกับนโยบายวัตถุประสงค์ ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน ผู้บริหาร โครงสร้าง การทำงาน สภาพของการจ้างงาน เป็นการจัดข้อสงสัยต่าง ๆ ความลึกลับใจของผู้ปฏิบัติงานใหม่

3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training) พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Pre-service Training) จากโรงเรียนวิทยาลัย มหาวิทยาลัย จากคณะสาขาวิชาต่าง ๆ เป็นการได้รับความรู้พื้นฐานที่เป็นหลักหรือทฤษฎีที่ใช้กับงานได้กว้าง ๆ หลายอย่าง เช่น ผู้ที่จบทางวิทยาศาสตร์ (เคมี) ผู้ที่จะใช้วิชาเคมีทำงานกับ โรงงานน้ำตาล กับผู้ที่จบเคมีที่จะไปทำงานโรงงานผงซักฟอก หรือผู้ที่จบเคมีทำงานกับโรงงานปุ๋ย ย่อมต้องการการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานที่แตกต่างกัน

4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการหรือประจำการ (In-service Training) หมายถึง การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงานในหน้าที่ที่ตนทำให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่บุคคลยังดำรงตำแหน่งอยู่ไม่ต้องลาออกไปเรียน ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานของหน่วยงานนั้นในขณะที่รับการฝึกอบรมโดยหน่วยงานหรือทางราชการจัดขึ้นเอง เช่น การอบรมพัฒนาระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ ที่หน่วยงานต่าง ๆ จัดให้มีขึ้นเป็นครั้งคราว เหล่านี้ จัดว่าเป็นการฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคคลในระหว่างปฏิบัติการทั้งสิ้น นอกจากนั้นการเรียนทางไปรษณีย์การซื้อหนังสือตำรามาอ่าน ศึกษาด้วยตนเอง ได้สนทนากับผู้ทรงคุณวุฒิก็จัดว่าเป็นการฝึกอบรมระหว่างประจำการด้วยเป็นการเติมความรู้ใหม่ให้กับผู้กำลังปฏิบัติงาน

อมร รักษาสัตย์ (2514 : 298 – 299) ได้อธิบายว่า ประเภทการฝึกอบรมได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมระยะก่อนเข้าทำงาน (Pre-service Training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นให้ก่อนเข้าปฏิบัติงาน เมื่ออบรมได้ผลแล้วจึงบรรจุเข้าทำงาน ดังนั้นจึงอาจกล่าวสรุปได้ว่าการศึกษาในโรงเรียนทั่วไป มหาวิทยาลัย โรงเรียนเฉพาะหรือสถานอบรมเฉพาะเรื่อง อาจนับรวมอยู่ในประเภทการฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานได้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) ได้แก่ การฝึกอบรมพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ เพราะเหตุว่าอาจจะยังไม่คุ้นเคยกับสถานที่ปฏิบัติงานหรือการศึกษาเดิมที่ศึกษามาอาจจะไม่ตรงกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นต้น

3. การฝึกอบรมผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว (In-service Training) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นแก่ข้าราชการหรือพนักงานทุกคนทุกชั้น ทุกตำแหน่ง เพื่อเป็นการส่งเสริมด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิดและเป็นการส่งเสริมสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กร

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2529 : 10 – 12) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล การฝึกอบรมสามารถแยกออกได้ตามลักษณะของการปฏิบัติดังนี้

1. การฝึกอบรมผู้เพิ่งเข้าปฏิบัติงานใหม่ (Preservice Training) เนื่องจากว่า ผู้เข้าปฏิบัติงานใหม่ยังไม่คุ้นเคยกับสถานที่ เงื่อนไขการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน แม้แต่สายการบังคับบัญชา การฝึกอบรมผู้เริ่มเข้าปฏิบัติงานใหม่ในตำแหน่งหน้าที่หนึ่งในองค์กร

การฝึกอบรมผู้เริ่มงานใหม่หรือเรียกว่า การปฐมนิเทศ (Orientation) และการแนะนำงาน (Induction Training)

1. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน (Inservice Training) การฝึกอบรมภายหลังจากเข้ามาปฏิบัติงานแล้ว เนื่องจากว่าต้องการปรับปรุงความสามารถในการทำงาน การฝึกอบรมหลังการปฏิบัติงานพอแบ่งได้หลายประเภทดังนี้

- 1.1 การฝึกอบรมแบบลงมือทำงาน (On the Job Training)
- 1.2 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน (Skill Training)
- 1.3 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisery Training)
- 1.4 การฝึกอบรมระดับการจัดการ (Managirial Training)
- 1.5 การพัฒนานักบริหาร (Executive Development)
- 1.6 การฝึกฝนโดยตรง

พิจารณาโดยรวม ๆ แล้วอาจจำแนกประเภทของการฝึกอบรมได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Service Training) มีลักษณะเป็นการศึกษาหาความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดก็ตามทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จำนวนหนึ่งแล้ว ก็ จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ ความชำนาญทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติเพื่องานในหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วจึงจะบรรจุให้เข้าปฏิบัติหน้าที่ อีกทีหนึ่ง จุดประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้ก็คือ ต้องการฝึกฝนผู้ที่เข้าปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญและมีประสบการณ์มากพอสมควร เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกงานสอนงาน ในขณะที่ปฏิบัติงาน และทำให้ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ลดน้อยลง ช่วยลดปัญหาและข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงานตลอดจนงบประมาณต่าง ๆ ได้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับอบรมข้าราชการหรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อแรกเข้า โดยจะเป็นการเข้าใหม่ บรรจุใหม่ โยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ จุดประสงค์หลักของการฝึกอบรมประเภทนี้ก็คือ

2.1 เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานใหม่ได้ทราบถึงนโยบายและหน้าที่ของหน่วยงานโดยละเอียด

2.2 เพื่อให้เข้าใจกฎข้อบังคับระเบียบแบบแผน สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับและวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงาน

2.3 เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานในหน่วยงานนั้น และเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบของตน

2.4 เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

2.5 เพื่อส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน

2.6 เพื่อให้ทราบถึงอนาคตและโอกาสก้าวหน้าของตนเอง

3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ (In-service Training) การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมผู้เข้ารับราชการ หรือทำงานอยู่แล้ว ในหน่วยงานใดก็ตามเพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การเพื่อให้ นำความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เกิดขวัญ กำลังใจและความมั่นใจในอาชีพของตนยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อบ่มพรโยชนใหญ่คือ ความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นการฝึกอบรมเกิดขึ้นก็เนื่องจากว่า คนเป็นทรัพยากรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรงานทุกประเภทให้เจริญก้าวหน้าได้นั้นเอง การฝึกอบรมประเภทนี้จะพบได้ในรูปแบบต่าง ๆ กันดังนี้

3.1 การฝึกอบรมโดยวิธีให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ (On-the-job Training) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบมีได้เป็นทางการหรือมีหลักสูตรพิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนงานในหน้าที่เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลองปฏิบัติ หากมีปัญหาหรือข้อติดขัดประการใด ผู้ปฏิบัติงานนั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะต้องคอยสอดส่องดูแล ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดเพื่อหาข้อบกพร่องและชี้แจง สอน แนะนำให้ผู้รับการอบรมเข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องได้ผลเต็มที่

3.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off-the-job Training) เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยการแนะนำหรือสอนงานทั่วไป โดยให้ผู้รับการอบรมละจากงานไปชั่วคราวเพื่อรับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ ไม่ต้องเป็นกังวลเรื่องภาระในงานหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ การฝึกอบรมอาจจัดได้หลายรูปแบบเช่น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การเปิดหลักสูตรระยะสั้น ฯลฯ เป็นต้น ทั้งนี้เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมอาจเป็นการเสริมความรู้เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ดีขึ้น หรืออาจเป็นเนื้อหาความรู้ที่เตรียมไว้เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคตของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ได้

พอสรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้นมีหลายประเภท ซึ่งวัตถุประสงค์แตกต่างกัน เพียงแต่จะต้องพิจารณาจำแนกตามความเหมาะสม สภาพการณ์ในเวลานั้น กับศึกษาความต้องการหรือ

ความจำเป็นที่ต้องการฝึกอบรมให้ชัดเจน ก็สามารถเลือกใช้ประเภทของการฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

โอดิอร์เน (Odiome. 1970 : 80) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมไว้ 3 ประเภทคือ

1. การฝึกอบรมขั้นต้น (Regular Training Programe) เป็นการฝึกอบรมเพื่อสนองความต้องการขั้นต้น เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม
2. การฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหา (Problem-Solving Training Programe) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น การฝึกอบรมประเภทนี้จะมุ่งเน้นในเรื่องการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน
3. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนา (Innovative Training Programe) เป็นการฝึกอบรมในขั้นสูง เน้นการมุ่งอนาคต เป็นการฝึกอบรมที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถพัฒนางานให้ก้าวหน้าขึ้น

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมสามารถแบ่งได้ 2 ประเภทคือ การฝึกอบรมก่อนการทำงาน และการฝึกอบรมระหว่างทำงาน หรือทำงานไปแล้วสักระยะหนึ่ง ขึ้นอยู่กับหน่วยงานว่ามีความจำเป็นและความต้องการฝึกอบรมนั้นมีวัตถุประสงค์ในการอบรมขององค์กร

13. กระบวนการของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมในอดีต มักจะมองในรูปของกระบวนการเท่านั้นคือ มองในลักษณะของขั้นตอนและความต่อเนื่องระหว่างขั้นตอนเป็นสำคัญ กระบวนการที่เข้าใจกันและแบ่งออกตามขั้นตอนได้หลายชั้น อาทิ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การสร้างและพัฒนาหลักสูตร การคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรม การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลและติดตาม เป็นต้น การดำเนินการฝึกอบรมตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นก็ยังคงเป็นที่นิยมกันอยู่ แต่ในปัจจุบันแนวความคิดในเรื่องระบบได้เข้ามามีบทบาท นักวิชาการต่าง ๆ ก็พยายามอธิบายการฝึกอบรมในลักษณะของระบบว่า การฝึกอบรมอาจจะพิจารณาได้ในฐานะที่การฝึกอบรมเป็นระบบในตัวเองหรือเป็นระบบรองที่ย่อมพบความจริงเหมือนกับความจริงที่ระบบบริหารอื่น ๆ พบเช่นกัน ได้แก่การไม่คงที่หรือลักษณะพลวัตของระบบบริหาร และระบบการฝึกอบรมการเปลี่ยนแปลงอยู่เป็นนิจดังกล่าวนี เป็นสิ่งที่มีปรากฏอยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง ฉะนั้นระบบการบริหารและระบบการฝึกอบรมจึงต้องมองไปในอนาคตและหาทางแก้ไขปรับปรุงให้การฝึกอบรมก้าวหน้า และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อระบบการบริหารอยู่เสมอ (ซุบ กาญจนประกร. 2520 : 286)

นอกจากนี้แล้ว บัทมา สุทธรักษ์ ได้กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรมของ บอยเดล (Boydell) ไว้ดังนี้คือ

“กระบวนการฝึกอบรมต้องศึกษาและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและระบุความสำคัญเร่งด่วนของความจำเป็นนั้น ๆ เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอยู่ในขณะนั้น และงานที่อาจถูกมอบหมายเพิ่มในอนาคต ต้องมีการตรวจสอบ วิเคราะห์สายการปฏิบัติและปรับปรุงตำแหน่งให้เกิดความก้าวหน้า ความรับผิดชอบภาระกิจในตำแหน่งของแต่ละสายงานควรได้รับการพัฒนา การประเมินความรู้ความสามารถของบุคคลที่ควรได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพ กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม วิธีดำเนินการฝึก อบรม การประเมินผลการฝึกอบรม การติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมในครั้งต่อไป” (ปัทมา สุทธนารักษ์. 2538 : 19)

สำหรับนักวิชาการคนอื่น ๆ เช่น เดอ ฟิลลิปปี,เบอลีเนอร์ และ คริบบิน (De Phillips, Berliner & Cribbib. 1960 : 150) ได้ให้ความเห็นว่า กระบวนการในการฝึกอบรมประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ

1. การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม ซึ่งจะศึกษาได้จากการวิเคราะห์กำลังงานที่จะช่วยในการผลิต (Work Force) โดยการให้แบบคำถาม – คำตอบ จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การสังเกต การสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์งานเป็นต้น
2. การสร้างหลักสูตรและการจัดทำโครงการ ขั้นตอนนี้เป็นสิ่งสำคัญขั้นตอนหนึ่งในการฝึกอบรม เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับความรู้และการฝึกอบรมจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ ตั้งไว้หรือไม่ ก็ขึ้นอยู่กับการจัดเนื้อหาหลักสูตร
3. การจัดฝึกอบรม โดยทั่วไปการจัดฝึกอบรมอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบังคับบัญชา (Line Supervisor) ซึ่งจะเป็นผู้กำหนดว่าจะฝึกอบรมผู้ใดบ้างบังคับบัญชาในเรื่องอะไรและ หัวหน้าแผนกในเรื่องนั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม
4. การประเมินและติดตามผล เมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้วจะต้องมีการประเมินผล เพื่อให้ทราบว่า การฝึกอบรมนั้นได้รับผลสำเร็จเพียงใด เพื่อจะได้นำเอาผลที่ได้จากการประเมินผลนี้ไปปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการสอนฝึกอบรม ให้มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า กระบวนการของการฝึกอบรมที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบ จะประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตร การดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลและติดตามผล

อาร์ เพชรผุด (2537 : 165 – 166) กล่าวว่า ปัจจุบันนี้ การฝึกอบรมมีความสลับซับซ้อน ยิ่ง ๆ ขึ้น และการฝึกอบรมได้พัฒนาอย่างมีระบบเป็นขั้นดังนี้

ขั้นที่ 1 การศึกษางานหรือการวิเคราะห์งาน (Job Study) การวิเคราะห์งาน เพื่อให้รู้ว่า จะทำการฝึกอบรมอะไร เป้าหมายขององค์การจะบรรลุเป้าหมายจากงานประเภท

ไหน อย่างไร การฝึกอบรมจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จไหม ยังมีช่องว่างตรงไหนที่จะต้องการการฝึกอบรมและจะฝึกฝนอะไรให้แก่คนงาน

ขั้นที่ 2 เป้าหมายการฝึกอบรม (Training Objective) ในขั้นนี้ต้องเขียน

ความหมายอย่าง ชัดเจน โดยนำเอาข้อมูลรายละเอียดจากขั้นที่ 1 มาพิจารณา

ขั้นที่ 3 ตั้งเกณฑ์ในการวัด (Criterion Measures) ตั้งเกณฑ์ว่าจะวัดผลการ

ฝึกอบรมออกมา โดยคำนึงถึงการลงทุน และผลที่จะได้รับ ถ้าการฝึกอบรมประสบผลสำเร็จ ผู้ได้รับการอบรม จะสามารถทำบางสิ่งบางอย่างเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่เขาไม่สามารถทำได้มาก่อน เช่น เขาเรียนรู้สิ่งใหม่เพิ่มขึ้นเป็นต้น เกณฑ์ที่ตั้งขึ้น เพื่อจะวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เกณฑ์ในการจัดก็มีอยู่ทั่ว ๆ ไป 2 ประการคือ

1) วัดพฤติกรรมก่อนที่จะเข้ารับการอบรมเช่น เป็นต้นว่าเขาพร้อมที่จะรับการอบรมเตรียมตัวหาข้อมูลประสบการณ์มาก่อนที่จะเข้ารับการฝึกอบรม

2) วัดจากพฤติกรรมหลังจากฝึกอบรมว่าเขาทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่

ขั้นที่ 4 กระบวนการให้การอบรม (Instructional Procedures) หลังจากที่ได้ตั้งกฎเกณฑ์ แล้วว่า ถ้าเข้ารับการฝึกอบรมแล้วจะวัดผลอย่างไร จะให้ได้อะไรจากการอบรมนั้น ก็มาถึงวิธีการให้การอบรมหรือเทคนิคซึ่งจะได้กล่าวรายละเอียดต่อไป

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนทดลองในกลุ่มย่อย (Tryout and Revision Cycles) ก่อนลงมือปฏิบัติขั้นจริงจึงเพื่อจะดูว่าระบบที่พัฒนามาเป็นขั้น ๆ นี้จะใช้ในการอบรมได้ผลหรือไม่ ก็ทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเสียก่อน อาจเป็นกลุ่มนิสิตนักศึกษาหรือในคนงานกลุ่มเล็ก ๆ ก่อน แล้วนำผลประเมินมาถกเถียงกัน ถ้ามีข้อบกพร่องก็จะได้ทำการแก้ไขเพิ่มเติมตามขั้นตอนต่าง ๆ

14. เทคนิคการฝึกอบรม

โสภณ ภูเก้าล้วน (2534 : 25) กล่าวว่า หากจะประยุกต์เอาเทคนิคการสอนในทางการศึกษาเข้ากับวัตถุประสงค์และสิ่งแวดล้อมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในโลกอาชีพ ก็พบว่า การฝึกอบรมแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การฝึกอบรมในห้องอบรมกับการฝึกอบรมในบรรยากาศการทำงานจริง ๆ

1. การฝึกอบรมในห้องอบรม (Classroom Training) ใช้รูปแบบการฝึกอบรมได้หลายอย่าง เช่น

1.1 การบรรยาย เป็นวิธีการที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมาก ทั้งเป็นการบรรยายเต็มเวลา การบรรยายเพื่อประกอบวิธีฝึกอบรมแบบอื่นและการบรรยายสรุป ทั้งนี้เนื่องจากเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ง่ายที่สุด ใช้กับผู้เรียนจำนวนมากที่สุด ลงทุนต่ำที่สุด แต่ได้ผลในเชิงการฝึกอบรมน้อยที่สุด ยิ่งถ้าผู้บรรยายไม่ชำนาญในการสอนด้วยแล้วก็ยิ่งจะทำให้ผลที่ได้รับน้อยลงไป

อีก ถึงกระนั้นก็ตาม การบรรยายก็ยังเป็นวิธีการฝึกอบรมที่จำเป็นที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้ร่วมกับการฝึกอบรมแบบอื่น ๆ

1.2 การประชุมและการอภิปราย เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้มีโอกาสร่วมในกระบวนการถ่ายทอดการเรียนรู้มากกว่าการบรรยายธรรมดา แต่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากกว่า เนื่องจากเป็นสื่อความเข้าใจสองทาง ผู้นำในการประชุมและอภิปราย จำเป็นต้องมีความรู้และประสบการณ์ในการเป็นผู้ควบคุมการประชุม จึงจะประสบผลสำเร็จได้

1.3 การใช้กรณีศึกษา เหมาะที่จะใช้ฝึกอบรมกับผู้ที่มีระดับความเข้าใจในระดับหนึ่งแล้ว เนื่องจากต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีต่อกรณีศึกษาหรือกรณีตัวอย่างนั้น โดยมากมักใช้ในการสัมมนาทางวิชาการหรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และใช้ในการฝึกอบรมในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการจัดการเงื่อนไขที่สำคัญยิ่งในการฝึกอบรม ด้วยวิธีนี้ได้แก่

ความ สมจริงของกรณีศึกษาและระดับของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.4 การแสดงบทบาทสมมติ เป็นการสมมติตัวบุคคลเป็นตัวประกอบของปัญหาที่ใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เกิดความเข้าใจทั้งในด้านหลักการและระดับอารมณ์ การสัมมนาระดับห้วงผล จะใช้การแสดงบทบาทสมมติประกอบกรณีศึกษาส่วนใหญ่

การแสดงบทบาทสมมติอาจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพียงบางคนแสดง ส่วนผู้เข้ารับการอบรมอื่น ๆ เป็นผู้สังเกตการณ์เหมือนการสังเกตพฤติกรรมของปลาเงินปลาทองในอ่าง นักฝึกอบรมบางคนจึงเรียก Fish Bowl ถ้าหากกระทำได้ การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมดได้ร่วมแสดงบทบาท จะได้ผลมากกว่า

1.5 การจำลองแบบ เป็นการจำลองสถานการณ์ให้เหมือนจริงเกือบทุกประการในขนาดย่อส่วนลง เหมาะอย่างยิ่งกับการฝึกที่หวังผลในการฝึกทักษะและกระบวนการต่าง ๆ เช่น สาขาจำลองของธนาคาร ร้านจำลองของร้านค้าในการฝึกอบรมวิชาการขาย สำนักงานจำลองในการฝึกอบรมการจัดการ บางครั้งการจำลองแบบอาจจำเป็นต้องใช้สถานที่หนึ่ง นอกห้องฝึกอบรมก็ได้ วิธีการฝึกอบรมแบบนี้เหมาะสำหรับการสรุปและการประเมินผล การฝึกอบรม เนื่องจากสามารถเห็นพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการปฏิบัติการในสถานการณ์จำลองนั้น

1.6 การสาธิตและการแสดงตัวอย่างเป็นการแสดงให้เห็นว่า กระบวนการหรือวิธีการทำงานที่จะฝึกฝนนั้นทำอย่างไร มีรายละเอียดอย่างไร เพื่อให้การบรรยายมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสาธิตอาจดำเนินการในห้องเรียนก็ได้ หากเป็นการสาธิตให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ไปทัศนศึกษาหรือชมการสาธิตขนาดใหญ่มักจะกระทำในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง ๆ

2. การฝึกอบรมในบรรยากาศการทำงานจริง (Practical Methods) ใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามระดับความสำคัญและความซับซ้อนของงานที่จะต้องฝึกฝนดังนี้

1.7 การฝึกทดลองปฏิบัติงาน (Apprenticeship Training) เป็นการฝึกอบรมโดยวิธีการมอบหมายงานให้พนักงานรับผิดชอบ โดยมีครูฝึกเป็นพี่เลี้ยง กำหนดเวลาการปฏิบัติงาน การประชุมตอบข้อซักถาม การสรุปความเพิ่มเติมเพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญ เหมาะสำหรับการฝึกอบรมที่ต้องใช้เวลาฝึกความชำนาญ เช่น งานเครื่องจักรกลหรืองานที่ต้องใช้กระบวนการต่อเนื่องต่าง ๆ ครูฝึกหรือผู้ควบคุมภาคสนาม (Field Instructor) จะมีบทบาทสำคัญในการฝึกฝน ตนเองอยู่เสมอ

1.8 การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน เป็นการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่ซับซ้อน และละเอียดอ่อน พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติงานไปพร้อม ๆ กับการฝึกฝนไปด้วย ผู้บังคับบัญชาจะมีสภาพเป็นครูฝึกภาคสนามไปในตัว พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมด้วยระบบนี้ จะสามารถรับผิดชอบเพิ่มขึ้นได้เรื่อย ๆ ซึ่งจะเป็นรางวัลของความสำเร็จในการฝึกฝนตนเองอยู่เสมอ

การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการฝึกทดลองปฏิบัติงาน (Apprenticeship Training) โดยไม่รู้จักจบ เพื่อให้องค์กรสามารถเตรียมพนักงานขึ้นรับผิดชอบในตำแหน่งที่สูงขึ้นได้ตลอดเวลา

1.9 การฝึกถ่ายทอดความรับผิดชอบ เป็นการฝึกอบรมสำหรับตำแหน่งงานระดับบริหาร ที่ผู้สอนมุ่งให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานแทนตำแหน่งตนได้ ทั้งในด้านบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ เช่น ผู้จัดการฝ่ายหรือผู้จัดการสาขา เมื่อผู้เรียนสามารถปฏิบัติได้ ก็จะได้รับมอบหมายตำแหน่งงานให้ แล้วผู้สอนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การฝึกอบรมแบบนี้มักจะฝึกอบรมได้คนต่อคน และผู้สอนจะให้ผู้เรียนค่อย ๆ รับผิดชอบได้เป็นระยะ ๆ จนสามารถไว้วางใจให้ปฏิบัติงานอย่างอิสระได้

จากเทคนิคการฝึกอบรม ทั้ง 2 ลักษณะข้างต้น จะพบว่า นอกจากวิธีการ และกระบวนการจะต่างกันแล้ว ความซับซ้อนในการดำเนินการ ผลที่ได้รับและการลงทุนก็จะแตกต่างกันด้วย นักฝึกอบรมและวิทยาการในงานฝึกอบรมที่ประสบความสำเร็จ จึงมักจะเป็นผู้ที่สามารถเลือกเทคนิคการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา และเป้าหมายในการดำเนินการฝึกอบรม

นอกจากนี้แล้ว การฝึกอบรมด้านการบริหารได้ใช้วิธีการที่เรียกว่า เกมสัทรูทิก ซึ่ง อำนวย แสงสว่าง (2536 : 189) อธิบายไว้ว่า เกมสัทรูทิกเป็นการพัฒนาผู้บริหารระดับจัดการให้เกิดทักษะในการตัดสินใจแก้ปัญหา การดำเนินธุรกิจ กระบวนการของเกมนสัทรูทิก เป็นการแข่งขันให้ชีวิตอุปสรรค การดำเนินธุรกิจการตัดสินใจที่ต้องมีการใช้หลักการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะแบ่งออกเป็นทีม แต่ละทีมจะจัดทีมกันเองตามความสมัครใจ ผู้ฝึกอบรมจะเป็นผู้กำหนดเกมนสัทรูทิกที่ใช้แข่งขัน โดยกำหนดข้อมูลจากการปฏิบัติงานประจำวันให้ทีมที่แข่งขัน

กำหนดเวลาการตัดสินใจ นับเป็นวัน เดือน 2 เดือน หรือมากกว่านั้น ข้อมูลที่ได้จากการตัดสินใจของแต่ละทีมที่เข้าแข่งขัน อาจใช้คำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

การตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง มีผลกระทบต่อกิจการของธุรกิจทั้งหมด จะต้องมีการสร้างผู้บริหารให้เป็นผู้ที่ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหน้าที่เฉพาะและรู้จักการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการบริหารบุคลากร การจัดการบริหารวัสดุ คลังสินค้า การติดต่อธุรกิจ การบริหารการขาย กำหนดการผลิต การเจรจาการค้า การคิดค้นวิธีการควบคุมและการบริหารการเงิน การธนาคาร การฝึกอบรมโดยใช้เกมส์ธุรกิจ เหมาะสำหรับการฝึกอบรมผู้บริหารระดับสูง ทำให้เกิดความเข้าใจในหลักการและกระบวนการพิจารณาข้อมูลในการประกอบธุรกิจอย่างรอบคอบและมีการตัดสินใจการดำเนินธุรกิจด้วยความรอบรู้ ทักษะ ประกอบกับการมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน ทำให้ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินธุรกิจ

15. การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรม นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำ และกำหนดไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่าการฝึกอบรมเป็นเช่นไรและใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรและการฝึกอบรมให้เหมาะสมยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในส่วนของรายละเอียดการประเมินผลการฝึกอบรม มีนักวิชาการทางด้านการฝึกอบรมและนักการศึกษาได้ให้แนวคิดไว้ดังต่อไปนี้คือ

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536 : 143) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรมหมายถึง กิจกรรมที่ค้นหาคุณค่าของการฝึกอบรมในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เพื่อดูประสิทธิผลของการจัดโครงการฝึกอบรม สิ่งสำคัญคือต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์การประเมินค่าว่าจะประเมินอะไร เมื่อใด ใช้วิธีใด ใครเป็นผู้ประเมินใคร

อรุณ รักธรรม (2537 : 242) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่จะชี้ให้เห็นว่าในการดำเนินการฝึกอบรมนั้น ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดโดยการพิจารณาจากปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อกระบวนการฝึกอบรม การปฏิบัติ การเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น

จุดมุ่งหมายในการประเมินผลการฝึกอบรม มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญดังนี้คือ

เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ (2531 : 146)

1. เพื่อแสดงการพิจารณาคุณค่าและความคุ้มค่าของโครงการ
2. เพื่อคาดคะเนคุณประโยชน์ของโครงการ

3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการในการช่วยให้ผู้บริหารโครงการมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง

4. เพื่อบริการข้อมูลให้แก่ฝ่ายบริหารองค์การในการพิจารณาแผน นโยบาย วัตถุประสงค์ขององค์การ

5. เพื่อเป็นการตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินการโครงการฝึกอบรมและพัฒนา

6. เพื่อเป็นการวิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดของโครงการ หลักสูตร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ วิทยากรและตัวเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพื่อเป็นการตัดสินใจในการสนับสนุนโครงการ

7. เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินการโครงการฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเพียงใด

ประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรม นงลักษณ์ สินสืบผล (2532 : 86) ได้แบ่งประเภทของการประเมินผลฝึกอบรมไว้ 4 ประเภท ดังนี้คือ

1. การประเมินผลก่อนการอบรม เป็นลักษณะของการประเมินความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมก่อนดำเนินการฝึกอบรม และนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับภายหลังจากการฝึกอบรมแล้วว่า จะมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

2. การประเมินผลภายหลังการอบรม เป็นลักษณะของการประเมินเมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรม เพื่อประเมินผลว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่เหมาะสมหรือไม่เพียงใด รวมทั้งการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขหลักสูตรต่อไป

3. การประเมินความเข้าใจแต่ละหัวข้อวิชา เมื่อการบรรยายหรือนำอภิปรายแต่ละหัวข้อวิชาสิ้นสุดลง อาจจะทำให้มีการประเมินผล เพื่อให้ทราบว่าการถ่ายทอดวิชานั้นได้รับผลสำเร็จเพียงใด

4. การประเมินผลเกี่ยวกับการบริหารโครงการเป็นลักษณะของการสอบถามความเห็นของผู้เข้ารับการอบรมว่า การบริหารโครงการและการให้บริการแก่ผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในขั้นน่าพอใจมากน้อยเพียงใด มีข้อบกพร่องในด้านใดบ้าง

การประเมินผลการฝึกอบรมมีไว้เพื่อตรวจสอบโครงการพัฒนาบุคลากรว่าสามารถที่จะดำเนินงานไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ มีประสิทธิภาพเพียงใด เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์มากขึ้น มีวัตถุประสงค์ 5 ประการ ดังนี้

1. ตรวจสอบว่าการฝึกอบรมสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดหรือไม่

2. ค้นหาข้อดีและข้อบกพร่องที่ควรแก้ไขของการฝึกอบรม เช่น วิธีการดำเนินงาน บรรยากาศ สภาพแวดล้อมการฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตร เป็นต้น

3. ตรวจสอบความคุ้มค่าของการฝึกอบรมทั้งโครงการ โดยอาจจะเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้รับ

4. วิจัยพบว่าผู้ที่เข้ารับการอบรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มได้รับประโยชน์มากหรือน้อยเพียงใด

5. รวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการฝึกอบรมในอนาคต เช่น เหตุผลที่บุคลากรต้องเข้ารับการอบรม การประชาสัมพันธ์และการแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม รวมถึงเก็บข้อมูลความประทับใจในโครงการฝึกอบรมในแต่ละโครงการ

ท้ายที่สุดที่เป็นประเด็นสำคัญของการประเมินผลการฝึกอบรมคือ เพื่อบอกให้ทราบถึงความคุ้มค่าและประโยชน์ของการฝึกอบรมและเป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยจุดแข็งและจุดอ่อนของการฝึกอบรมแต่ละโครงการเพื่อการแก้ไข ปรับปรุงและเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงครั้งต่อ ๆ ไปให้ดียิ่งขึ้น

โสภณ ภูเกล้าวัน (2534 : 24) กล่าวว่า การประเมินผล การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีเป้าหมาย จะสามารถประเมินผลได้เป็นระยะ ๆ ว่าได้เคลื่อนตัวเข้าสู่เป้าหมายมากน้อยเพียงใดแล้ว การประเมินการฝึกอบรมจึงสามารถวัดได้ 4 วิธีคือ

1. การประเมินปฏิกิริยาของผู้(Reaction Evaluation)
2. การประเมินพฤติกรรมของผู้(Behavior Evaluation)
3. การประเมินการเรียนรู้ของผู้เรียน (Learning Evaluation)
4. การประเมินผลอันเกิดจากผู้เรียน (Result Evaluation)

16. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

จินตนา พึ่งเจริญพงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นต่อโครงการอบรม นัก ลงทุนรุ่นเยาว์ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในแง่ของการนำความรู้ที่ได้รับจากเนื้อหาในการฝึกอบรมทั้ง 3 ด้าน ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานตามหน้าที่ของตน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือ ภาคปฏิบัติและภาคกิจกรรม ส่วนภาคทฤษฎีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบตามตัวแปรด้านเพศ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้ง 3 ด้าน ในระดับปริญญาตรีต่างสาขาวิชากัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในส่วนของรุ่นพี่ที่เข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องของอาชีพปิตามารดาหรือผู้ให้ความอุปการะต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และในส่วนข้อเสนอแนะอื่นมีความเห็นว่าบรรษัทควรจัดการ

ฝึกอบรมโครงการนี้ต่อไป โดยขยายระยะเวลาให้นานขึ้นอีก 1 – 2 สัปดาห์ ควรจัดกิจกรรมพบปะ สัมมนาเพื่อกระชับความสัมพันธ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมรุ่นต่าง ๆ เป็นต้น

อรรถัย ทองฤกษ์ฤทธิ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโครงการพัฒนาบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ กระทรวงศึกษาธิการ” โดยทำการศึกษากับ ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงศึกษาธิการ ที่ผ่านการอบรมประจำปีงบประมาณ 2536 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ให้ความสำคัญในด้านเนื้อหาหลักสูตรวิชา ด้านวิทยาการของการฝึกอบรม ด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สูงกว่าด้านกิจกรรมการฝึกอบรมและด้านการประเมินผล โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับของกลุ่มความรู้และสถานที่ฝึกอบรมต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับตัวแปรสังกัดของหน่วยงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสถียร อักษรชู (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า การฝึกอบรมของแต่ละหน่วยงานควรมีนโยบายชัดเจนและมีการปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ วัตถุประสงค์ในการจัดฝึกอบรมครอบคลุมการพัฒนาต่าง ๆ การส่งเสริมการฝึกอบรมแก่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทุกระดับ ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ การสำรวจความต้องการฝึกอบรมและนำความต้องการของบุคลากรมาพิจารณาในการจัดฝึกอบรม การจัดโครงการฝึกอบรมบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการให้ครบทุกสายงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรม การมอบหมายความรับผิดชอบให้หน่วยงานพัฒนาและฝึกอบรมในการประสานงานและนำนโยบายไปปฏิบัติ หลักสูตรที่ใช้ฝึกอบรมเมื่อบุคลากรผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน บุคลากรผู้ให้ความรู้ในการฝึกอบรม ควรมีความรู้ความสามารถตรงตามหัวข้อของการฝึกอบรม ควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรมของหน่วยงานภายในและภายนอกให้บุคลากรทราบและมีการประเมินโครงการฝึกอบรมหลังสิ้นสุดการฝึกอบรม

ณรงค์ศักดิ์ สุมาลย์โรจน์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรผู้อำนวยการประถมศึกษาจังหวัด ของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา” โดยศึกษาจากความคิดเห็นของคณะกรรมการ เลขานุการ วิทยากร พี่เลี้ยง (บุคคลที่กรมเจ้าสังกัดได้คัดเลือกส่งมาทำหน้าที่ดูแลให้คำปรึกษา นิเทศ แนะนำ กำหนดข้อปัญหา เพื่อให้เป็นแบบฝึกหัดในการอบรมแก้ปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนทำหน้าที่ประเมินผล พฤติกรรมผู้เข้ารับ การอบรม) และผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมพบว่า มีปัญหาในด้านการวางแผนการดำเนินการโครงการฝึกอบรม การประสานงานในการวางแผน ส่วนการดำเนินโครงการฝึกอบรมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง แต่การดำเนินการโครงการจัดทำในงานหรือคำสั่งของ

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาเพื่อกำหนดกิจกรรมให้ผู้เข้ารับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หรือเป็นกลุ่มและสื่ออุปกรณ์มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย

ปัทมา สุทธนารักษ์ (2538 : 120) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความต้องการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าผู้บริหารระดับต้นเข้าใจว่าธนาคารฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรเท่าที่ควร เนื่องจากงบประมาณจำกัด ขาดวิทยากรที่เชี่ยวชาญ ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ธนาคารฯ ขาดการสำรวจปัญหาและความต้องการ ได้รับการพัฒนาในทิศทางที่พนักงานต้องการ ทำให้ผู้บริหารต้องบริหารงาน ภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด ดำเนินงานตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา จึงมีความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องสูงในแต่ละระดับมาก แต่ธนาคารฯ ไม่อาจจัดหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นได้

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2539 : 108 – 109) ได้ศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์พบว่า ข้าราชการสาย ข ต้องการฝึกอบรมความรู้การใช้ภาษาอังกฤษและความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบงานมากที่สุด ส่วนข้าราชการสาย ค ระดับปฏิบัติการพบว่า ข้างมีความต้องการฝึกอบรมด้านจรรยาบรรณ ความรู้ภาษาอังกฤษ กลุ่มธุรการต้องการฝึกอบรมด้านงานสารบรรณ การจัดเก็บเอกสาร การเขียนหนังสือราชการ และความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระดับผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารระดับกอง เลขานุการคณะหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ต้องการฝึกอบรมด้านการบริหารงาน บริหารคน การบริหารตนและแนวนโยบายของหน่วยงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

ฮอลเตอร์ (Halter. 1978 : 5944A – 5945A) ได้ติดตามผลการศึกษาโปรแกรมฝึกงานของครูใหม่ ซึ่งจัดโดยความร่วมมือของวิทยาลัย ชุมชน จุดประสงค์ของการวิจัย คือ

1. ประเมินผลเข้าร่วมกิจกรรมฝึกงานในโปรแกรมฝึกงานของครูใหม่
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูใหม่ที่มีต่อประสบการณ์ในการฝึกงาน และ

ความรู้สึกลึกที่มีต่อความสำเร็จขณะทำงานในวิทยาลัย

3. เพื่อประเมินค่าความต้องการมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการ

ผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลเข้าร่วมกิจกรรมฝึกงานของครูใหม่ ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์ร้อยละ 90 ครูใหม่แสดงความคิดเห็นว่าประสบการณ์ในการฝึกงานสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้มาก แต่มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานในวิทยาลัยมาก และครูใหม่ต้องการมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการมากที่สุดร้อยละ 92

จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้รวบรวม และทำเสนอข้างต้น สรุปได้ว่า มีตัวแปรหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งการฝึกอบรมเท่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่

วางไว้ จึงเป็นเรื่องราวที่ควรได้มีการแก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยการที่ควรมีการศึกษาติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับมาที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นข้อมูลสำคัญที่ผู้บริหารจะได้ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการต่อไป

โรเบิร์ตสัน (Robertson : 3456 – A) ได้ศึกษาความต้องการในการอบรมระหว่างประชากรของผู้บริหารการศึกษาในรัฐออนแทรีโอพบว่า ผู้บริหารการศึกษามีความต้องการอบรมในเรื่องต่อไปนี้

- การนิเทศการศึกษา
- การวางแผนจัดโปรแกรมการเรียนการสอนและการประเมินผล
- การบริหารงานบุคคล

วอร์เรน (Warren. 1974 : 35 – 62A) ได้วิจัยเรื่องแนวปฏิบัติในการส่งเสริมครูประชากร สรุปผลได้ดังนี้

1. ควรปรับปรุงโครงการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการของครูแต่ละคน
2. ควรประเมินผลความต้องการและสนใจของครูแต่ละคนเพื่อนำไปพิจารณาสำหรับการจัดฝึกอบรมต่อไป
3. ควรให้ครูมีส่วนร่วมและวางแผน พร้อมทั้งนำเสนอแนะวิธีการจัดส่งเสริมครูประชากรด้วย
4. ควรกำหนดจุดมุ่งหมายเฉพาะในการจัดโครงการแต่ละครั้ง
5. ควรจัดส่งเสริมครูประชากรพิเศษนอกเหนือจากวันเปิดภาคเรียนปกติ
6. ควรใช้เทปบันทึกภาพในการฝึกแบบจุลภาคด้วย
7. ควรมีการวัดและประเมินผลให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนด
8. ควรจัดวางโครงการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการที่จะนำไปใช้จริง

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัย ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เมื่อมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ให้กับบุคลากร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากรเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรมจะช่วยให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ หลักสูตร วิธีการและองค์ประกอบอื่น ๆ ของการฝึกอบรมควรเป็นอย่างไร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานขายของ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานขายของ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ที่ได้มาจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งใช้ตารางของยามาเน่ (อุทุมพร จามรมาณ. 2530 : 30) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) สอบถามความพึงพอใจของพนักงานขาย บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด รวม 5 ด้านคือ ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ด้านประโยชน์การนำไป

ปฏิบัติงานจริง โดยกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และโครงการฝึกอบรม เพื่อเป็นกรอบข้อมูลเบื้องต้น
2. สัมภาษณ์พนักงานขายเกี่ยวกับความพึงพอใจของโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบข้อความในแบบสอบถามทั้งด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษา ให้มีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย และนำมาปรับปรุงแก้ไข
4. วิเคราะห์ความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) ในด้านเนื้อหา ความเข้าใจ และการใช้ภาษาโดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ดังนี้
อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์สุภารัตน์ หวลมุกดา อาจารย์นิศารัตน์ คงสวัสดิ์ คุณเรวดี เอี่ยมสะอาด และคุณเฉลิมชัย ไวยชิตา นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง ให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำไปหาค่า IOC เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 – 1.0 ได้จำนวน 39 ข้อ จากนั้นนำไปแก้ไขให้สมบูรณ์ ก่อนนำไปทดลองใช้
7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานขายบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน แล้วนำผลที่ได้มาตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือ โดยใช้โปรแกรม SPSS Version 10.0 For Window ดังนี้

7.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84) แล้วคัดเลือกข้อความที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 20 ขึ้นไป รวม 5 ด้าน เป็น 39 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .41 – .67 (โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน)

7.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9883 ซึ่งมีค่าสูงสามารถนำมาใช้ทำการวิจัยได้

8. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอใ้ห้องหนังสือรับรอง และขอความร่วมมือไปยังผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมการตลาด บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด แล้วนำไปพร้อมกับแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ขออนุญาตผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมการตลาด บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เพื่อขอความร่วมมือให้พนักงานขาย บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ตอบแบบสอบถาม
3. ชี้แจงพนักงานขาย บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของการตอบและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามให้เข้าใจชัดเจนก่อนเริ่มต้นทำ
4. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จด้วยตนเอง

5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 For Windows หลังจากการเก็บข้อมูลแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. คะแนนความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด นำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อและรายด้าน และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	4.51 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	3.51 – 4.00	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	2.51 – 3.50	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.51 – 2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่	1.00 – 1.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ ระยะเวลาที่รับการฝึกอบรม โดยการทดสอบค่า (t – test)

4. เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม จำแนกตามอายุ การศึกษา สถานภาพ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ TuKey – Kramer Test (Hinkle, Wiersma & Jurs. 1988 : 375)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2521 : 36)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2521 : 56)

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

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

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อความกับสิ่งที่ต้องการวัด

(บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 95)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	R	แทน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ถ้าแน่ใจข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า +1 ถ้าไม่แน่ใจข้อสอบวัดจุดประสงค์ให้ค่า 0 ถ้าแน่ใจว่าข้อสอบไม่วัดจุดประสงค์ให้ค่า -1
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

6.2.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง

คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม ยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation)

(บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2548 : 84)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

เมื่อ	X	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X_2$	แทน	ผลรวมของ X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y_2$	แทน	ผลรวมของ y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่
	N	แทน	จำนวนคน (Case)

6.2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยใช้สูตร
สัมประสิทธิ์แอลฟา - Coefficient โดยใช้สูตร (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 131)

$$= \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

เมื่อ		แทน	ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวัด
	K	แทน	จำนวนส่วนย่อยหรือจำนวนข้อคำถามของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละส่วนย่อยหรือแต่ละข้อ
	S_x^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับของเครื่องมือวัด

3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยโดยใช้การทดสอบค่า t (t - test)

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

จากสูตร (McCall. 1970 : 209)

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
 $\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 $\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$$df = N_1 + N_2 - 2$$

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
 N_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 N_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) โดยใช้สูตร (Hinkle, Wiersma and Jurs. 1988 : 342)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่พิจารณาใน F-distribution
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.3 ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีของ (Tukey – Kramer Test Hinkle, Wiersma & Jurs. 1988 : 375)

$$qTK = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{MS_E \left(\frac{1}{N_1} + \frac{1}{N_2} \right)}}$$

เมื่อ	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	N_1	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ 1
	N_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	MS_E	แทน	Mean Square Error

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ได้กระทำตามลำดับ ความมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนพนักงานขายที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	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	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของปฏิเสธสมมติฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย ได้นำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของพนักงานขาย เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	200	90.10
1.2 หญิง	22	9.90
รวม	222	100
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	37	16.70
2.2 อายุ 26 – 35 ปี	149	67.10
2.3 อายุ 36 – 45 ปี	27	12.20
2.4 อายุ 46 ปีขึ้นไป	9	4.10
รวม	222	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 มัธยมศึกษาตอนต้น	51	23.00
3.2 มัธยมศึกษาตอนปลาย	99	44.60
3.3 ปวช.	28	12.60
3.4 ปวส.	25	11.30
3.5 ปริญญาตรี	19	8.60
รวม	222	100
4. สถานภาพ		
4.1 โสด	99	44.60
4.2 แต่งงาน	117	52.70
4.3 หย่าร้างหรือหม้าย	6	2.70
รวม	222	100
5. ระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม		
5.1 ไม่เกิน 6 เดือน	43	19.40
5.2 สูงกว่า 6 เดือนขึ้นไป	179	80.60
รวม	222	100

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 222 คน จำแนกเป็นเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานขายเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็น 90.10 % และอีกส่วนหนึ่งเป็นพนักงานขายเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็น 9.90 % จำแนกตามอายุ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นพนักงานขายอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็น 67.10 % รองลงมาตามลำดับคือ อายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็น 16.70 % อายุ 36 – 45 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็น 12.20 % และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็น 4.10 % จำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด จำนวน 99 คน คิดเป็น 44.60 % รองลงมาตามลำดับคือ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 51 คน คิดเป็น 23 % ปวช. จำนวน 28 คน คิดเป็น 12.60 % ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็น 11.30 % และปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็น 8.60 % จำแนกตามสถานภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายแต่งงาน จำนวน 117 คน คิดเป็น 52.70 % รองลงมาตามลำดับคือโสด จำนวน 99 คน คิดเป็น 44.60 % และหย่าร้างหรือหม้าย จำนวน 6 คน คิดเป็น 2.70 % จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขาย สูงกว่า 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 179 คน คิดเป็น 80.60 % และรองลงมาตามลำดับคือ ไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 43 คน คิดเป็น 19.40 %

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม
ผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

2.1 การศึกษาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ
พนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ เป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ ดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจของพนักงานขาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	3.76	.50	มาก
ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์	3.61	.47	มาก
ด้านวิทยากร	3.81	.65	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	3.54	.53	มาก
ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง	3.98	.62	มาก
รวม	3.74	.46	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานขายมีความพึงพอใจด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริงมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมาตามลำดับคือด้านวิทยากร ($\bar{X} = 3.81$) ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.76$) ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.61$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.54$)

2.2 การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานชายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นรายข้อ

ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. หลักสูตรที่จัดตอบสนองต่อความจำเป็น	3.84	.75	มาก
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร	3.82	.78	มาก
3. เนื้อหาหลักสูตรเชื่อมโยงกับงานชาย	4.02	.88	มาก
4. กิจกรรมภายในหลักสูตรกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้	3.55	.78	มาก
5. จุดมุ่งหมายหลักสูตรพัฒนาให้มีความคิดสร้างสรรค์	3.73	.72	มาก
6. เนื้อหาหลักสูตรประยุกต์ใช้ในการทำงาน	3.87	.73	มาก
7. เนื้อหาหลักสูตรมีความชัดเจน	3.62	.73	มาก
8. พอใจกับระยะเวลาในการจัดหลักสูตรตลอดโครงการ	3.62	.81	มาก
รวม	3.76	.50	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เนื้อหาหลักสูตรเชื่อมโยงกับงานชายมีค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมาตามลำดับคือ เนื้อหาหลักสูตรประยุกต์ใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.87$) ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

2.3 การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานชายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ ในด้านข้อมูลผลิตภัณท์ เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจของพนักงานชายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านข้อมูลผลิตภัณท์ มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงเทพมหานคร ไฟฟ้า จำกัด ในด้านข้อมูลผลิตภัณท์เป็นรายข้อ

ด้านข้อมูลผลิตภัณท์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. นำเสนอเนื้อหาเป็นขั้นตอนชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.75	.94	มาก
2. ข้อมูลผลิตภัณท์เพียงพอต่อความจำเป็นในการปฏิบัติงาน	3.44	.73	ปานกลาง
3. ข้อมูลผลิตภัณท์มีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ	3.55	.73	มาก
4. ข้อมูลผลิตภัณท์ถูกนำเสนออย่างถูกต้องและครบถ้วน	3.63	.72	มาก
5. นำเสนอความรู้ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	3.56	.61	มาก
6. แนะนำวิธีการใช้งานได้อย่างเหมาะสม	3.69	.69	มาก
7. มีความพอใจในการใช้ความรู้ความเข้าใจทางด้านผลิตภัณท์มากขึ้น	3.68	.62	มาก
รวม	3.61	.61	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า พนักงานขายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ ด้านข้อมูลผลิตภัณท์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำเสนอเนื้อหาเป็นขั้นตอนชัดเจนและเข้าใจง่ายมีค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาตามลำดับคือ ข้อมูลผลิตภัณท์เพียงพอต่อความจำเป็นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) ส่วนข้ออื่น ๆ พนักงานขายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

2.4 การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ ในด้านวิทยากร เป็นรายข้อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ของกลุ่มตัวอย่างในด้านวิทยากร มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ในด้านวิทยากรเป็นรายชื่อ

ด้านวิทยากร	—	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. มีความรอบรู้ในเนื้อหาการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม	3.91	.78	มาก
2. มีความเข้าใจในเนื้อหาที่ทำการฝึกอบรม	3.71	.68	มาก
3. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ท่าน	3.93	.88	มาก
4. มีการสร้างบรรยากาศที่ดี และความเป็นกันเองระหว่างการฝึกอบรม	3.89	.92	มาก
5. ตอบคำถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น	3.70	.79	มาก
6. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.89	.78	มาก
7. ใช้เวลาได้เหมาะสมกับเนื้อหา	3.69	.84	มาก
รวม	3.82	.65	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า พนักงานขายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ ด้านวิทยากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ท่านมีค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาตามลำดับคือ มีความรอบรู้ในเนื้อหาการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.91$) ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานขายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

2.5 การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม เป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานชายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม เป็นรายชื่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความพอใจกับวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	3.46	.80	ปานกลาง
2. การจัดห้องประชุมที่ดำเนินการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม	3.21	.75	ปานกลาง
3. มีการใช้สื่อทัศนูปกรณ์และสื่อในการฝึกอบรม	3.62	.70	มาก
4. พอใจกับเอกสารประกอบการฝึกอบรม	3.49	.83	ปานกลาง
5. พอใจกับการจัดการฝึกอบรมนอกสถานที่	3.59	1.20	มาก
6. ระบบแสงเสียงในห้องฝึกอบรมมีความเหมาะสมและชัดเจน	3.55	.86	มาก
7. ได้รับความสะดวกในการบริการต่าง ๆ จากบุคลากรอย่างดี	3.93	.68	มาก
8. สถานที่ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม	3.52	.74	ปานกลาง
รวม	3.55	.54	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ได้รับความสะดวกในการบริการต่าง ๆ จากบุคลากรอย่างดีมีค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมาตามลำดับคือ โดยมี 4 ข้ออยู่ในระดับปานกลางคือ สถานที่ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม ($\bar{X}=3.52$) พอใจกับเอกสารประกอบการฝึกอบรม ($\bar{X}=3.49$) มีความพึงพอใจกับวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรม ($\bar{X}=3.46$) และการจัดห้องประชุมที่ดำเนินการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=3.21$) ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

2.6 การวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานชายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ในด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริงเป็นรายชื่อ

ผู้วิจัยได้นำคะแนนความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างในด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริงมา คำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏใน ตาราง 7

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ในด้านประโยชน์การนำไป ปฏิบัติงานจริงเป็นรายข้อ

ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง	—	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1. เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น	4.07	.75	มาก
2. มีความแม่นยำในข้อมูลพร้อมต่อการนำเสนอขายสิน	3.96	.76	มาก
3. ได้ความรู้และแนวคิดใหม่มากขึ้นจากการฝึกอบรม	4.05	.68	มาก
4. รู้สึกคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไปกับการฝึกอบรม	3.77	.75	มาก
5. สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.05	.68	มาก
6. ผลงานด้านการขายมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.96	.72	มาก
7. สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์	4.02	.76	มาก
8. เทคนิคที่ได้รับจากการฝึกอบรมนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน จริง	3.94	.83	มาก
9. ลดความผิดพลาดในการนำเสนอขายได้มากขึ้น	4.04	.76	มาก
รวม	3.98	.62	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า พนักงานขายมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้นมีค่ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมาตามลำดับคือ ได้ความรู้และแนวคิดใหม่มากขึ้นจากการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.05$) ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานขายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

การวิเคราะห์ที่ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ระหว่างพนักงานขายเพศชายกับพนักงานขายเพศหญิง มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีการทดสอบ ค่าที (t-test) เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ และระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 8 – 9

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้านจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์	เพศ				t	P
	พนักงานขายชาย		พนักงานขายหญิง			
	(N = 200)		(N = 22)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	3.77	.49	3.66	.54	3.11	.57
ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์	3.63	.47	3.42	.52	.627	.43
ด้านวิทยากร	3.84	.64	3.58	.62	.012	.91
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	3.56	.52	3.35	.62	1.695	.19
ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง	4.01	.62	3.72	.61	.261	.61
รวม	3.77	.44	3.55	.55	1.287	.25

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า พนักงานขายชายและหญิง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานขายชาย ($\bar{X}=3.77$) และพนักงานขายหญิง ($\bar{X}=3.55$) ซึ่งทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้านจำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม

ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการ ฝึกอบรมผลิตภัณฑ์	ระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม				t	P
	ไม่เกิน 6 เดือน		สูงกว่า 6 เดือน			
	(N = 43)		(N = 179)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	3.92	.44	3.72	.51	1.171	.28
ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์	3.42	.32	3.66	.49	12.28	.00*
ด้านวิทยากร	3.86	.42	3.80	.69	4.092	.04*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	3.40	.41	3.58	.55	9.838	.00*
ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง	4.34	.53	3.90	.61	.003	.95
รวม	3.79	.31	3.73	.48	10.08	.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความพึงพอใจของพนักงานขายในด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมของทั้งสองกลุ่ม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ ระหว่างอายุ มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way Analysis of variance) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วย F - test เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์	ต่ำกว่า 26 ปี		26 – 35 ปี		36-45 ปี		46 ปีขึ้นไป		df	F	P
	(N=37)		(N=149)		(N=27)		(N=9)				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	4.13	.34	3.65	.53	3.78	.21	4.04	.41	3,218	15.47	.00*
ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์	3.95	.35	3.54	.51	3.63	.29	3.44	.37	3,218	7.24	.00*
ด้านวิทยากร	4.25	.59	3.68	.66	3.98	.24	3.74	.64	3,218	11.30	.00*
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	4.06	.52	3.44	.52	3.54	.14	3.28	.39	3,218	13.84	.00*
ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง	4.33	.55	3.89	.64	3.88	.10	4.45	.83	3,218	10.56	.00*
รวม	4.14	.42	3.64	.46	3.76	.11	3.79	.32	3,218	15.93	.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า พนักงานขายที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F=15.93$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกด้านพนักงานขายแต่ละกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F=7.24 - 15.47$)

กรณีพบว่า พนักงานขายที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผลลัพธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Tukey-Kramer Test (Hinkle Wiersma & Jure) ปรากฏผล ดังตาราง 11 – 15

ตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	26-35 ปี — = 3.65	36-45 ปี — = 3.78	46 ปีขึ้นไป — = 4.04	ต่ำกว่า 26 ปี — = 4.13
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม					
26 – 35 ปี	3.65	-	0.13	0.39	0.48*
36 – 45 ปี	3.78	-	-	0.26	0.38*
46 ปีขึ้นไป	4.04	-	-	-	0.09*
ต่ำกว่า 26 ปี	4.13	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 พบว่า ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานขายกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลลัพธ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มที่มีอายุ 26 – 35 ปี กลุ่มที่มีอายุ 36 – 45 ปี และ กลุ่มที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไป ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	46 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.44$	26-35 ปี $\bar{X} = 3.54$	36-45 ปี $\bar{X} = 3.63$	ต่ำกว่า 26 ปี $\bar{X} = 3.95$
ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์					
46 ปีขึ้นไป	3.44	-	0.10	0.19	0.51*
26 – 35 ปี	3.54	-	-	0.09	0.41*
36 - 45ปี	3.63	-	-	-	0.32*
ต่ำกว่า 26 ปี	3.95	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม พนักงานขายกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป กลุ่มที่มีอายุ 26 – 35 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 36 – 45 ปี ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านวิทยากร จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	26-35 ปี $\bar{X} = 3.68$	46 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.74$	36-45 ปี $\bar{X} = 3.98$	ต่ำกว่า 26 ปี $\bar{X} = 4.25$
ด้านวิทยากร					
26 – 35 ปี	3.68	-	0.06	0.30	0.57*
46 ปีขึ้นไป	3.74	-	-	0.24	0.51*
36 - 45ปี	3.98	-	-	-	0.27*
ต่ำกว่า 26 ปี	4.25	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า ด้านวิทยากร พนักงานขายกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มที่มีอายุ 26 – 35 ปี กลุ่มที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป และกลุ่มที่มีอายุ 36 – 45 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ
ฝึกอบรม จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	46 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 3.28$	26-35 ปี $\bar{X} = 3.44$	36-45 ปี $\bar{X} = 3.54$	ต่ำกว่า 26 ปี $\bar{X} = 4.06$
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรม					
46 ปีขึ้นไป	3.28	-	0.16	0.26	0.78*
26 – 35 ปี	3.44	-	-	0.10	0.62*
36 - 45ปี	3.54	-	-	-	0.52*
ต่ำกว่า 26 ปี	4.06	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม
พนักงานชายกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์
แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป กลุ่มที่มีอายุ 26 – 35 ปี
และกลุ่มที่มีอายุ 36 – 45 ปี ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	36-45 ปี $\bar{X} = 3.88$	26-35 ปี $\bar{X} = 3.89$	ต่ำกว่า 26 ปี $\bar{X} = 4.33$	46 ปีขึ้นไป $\bar{X} = 4.45$
ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง					
36 – 45 ปี	3.88	-	0.01	0.45	0.57*
26 – 35 ปี	3.89	-	-	0.44	0.56*
ต่ำกว่า 26 ปี	4.33	-	-	-	0.12*
46 ปีขึ้นไป	4.45	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 พบว่า ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง พนักงานชายกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 46 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มที่มีอายุ 36 – 45 ปี กลุ่มที่มีอายุ 26 – 35 ปี และกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของพนักงานชายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานชายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ ระหว่างระดับการศึกษา และสถานภาพ มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วย F – test เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏ ในตาราง

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์	ม.ต้น (N = 51)		ม.ปลาย (N = 99)		ปวช. (N = 28)		ปวส. (N = 25)		ปริญญาตรี (N = 19)		df	F	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	3.93	.57	3.17	.47	3.96	.21	3.80	.54	3.22	.16	4,217	7.95	.00*
ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์	3.56	.52	3.68	.54	3.61	.34	3.56	.39	3.46	.64	4,217	1.29	.27
ด้านวิทยากร	4.00	.81	3.79	.67	3.82	.31	3.71	.64	3.61	.18	4,217	.54	.65
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	3.69	.68	3.56	.49	3.73	.29	3.41	.45	2.97	.17	4,217	4.31	.00*
ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง	4.54	.65	3.82	.51	3.97	.47	3.86	.58	3.54	.37	4,217	12.26	.00*
รวม	3.94	.52	3.71	.47	3.82	.27	3.67	.41	3.36	.12	4,217	2.78	.04*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 พบว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานขายที่ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริงแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ และด้านวิทยากรแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์	ม.ต้น (N = 51)		ม.ปลาย (N = 99)		ปวช. (N = 28)		ปวส. (N = 25)		ปริญญาตรี (N = 19)		df	F	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	3.93	.57	3.17	.47	3.96	.21	3.80	.54	3.22	.16	4,217	7.95	.00*
ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์	3.56	.52	3.68	.54	3.61	.34	3.56	.39	3.46	.64	4,217	1.29	.27
ด้านวิทยากร	4.00	.81	3.79	.67	3.82	.31	3.71	.64	3.61	.18	4,217	.54	.65
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม	3.69	.68	3.56	.49	3.73	.29	3.41	.45	2.97	.17	4,217	4.31	.00*
ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง	4.54	.65	3.82	.51	3.97	.47	3.86	.58	3.54	.37	4,217	12.26	.00*
รวม	3.94	.52	3.71	.47	3.82	.27	3.67	.41	3.36	.12	4,217	2.78	.04*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 พบว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานขายที่ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริงแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ และด้านวิทยากรแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

กรณีพบว่า พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ Tukey-Kramer Test (Hinkle, Wiersma & Jure) ปรากฏผล ดังตาราง 17 – 19

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี $\bar{X} = 3.22$	ม.ปลาย $\bar{X} = 3.71$	ปวส. $\bar{X} = 3.80$	ม.ต้น $\bar{X} = 3.93$	ปวช. $\bar{X} = 3.96$
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม						
ปริญญาตรี	3.22	-	0.49	0.58	0.71	0.74*
ม.ปลาย	3.71	-	-	0.09	0.22	0.25*
ปวส.	3.80	-	-	-	0.13	0.16*
ม.ต้น	3.93	-	-	-	-	0.03*
ปวช.	3.96	-	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17 พบว่า ด้านหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานขายที่มีระดับการศึกษาปวช. มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพนักงานขายที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ม.ปลาย ปวส. และ ม.ต้น ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี $\bar{X} = 2.97$	ปวส. $\bar{X} = 3.41$	ม.ปลาย $\bar{X} = 3.56$	ม.ต้น $\bar{X} = 3.69$	ปวช. $\bar{X} = 3.73$
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม						
ปริญญาตรี	2.97	-	0.44	0.59	0.72	0.76*
ปวส.	3.41	-	-	0.15	0.28	0.32*
ม.ปลาย	3.56	-	-	-	0.16	0.17*
ม.ต้น	3.69	-	-	-	-	0.04*
ปวช.	3.73	-	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 18 พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม พนักงานขาย ที่มีระดับการศึกษาปวช. มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพนักงานขายที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปวส. ม.ปลาย และ ม.ต้น ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ในด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ปริญญาตรี $\bar{X} = 3.54$	ม.ปลาย $\bar{X} = 3.82$	ปวส. $\bar{X} = 3.86$	ปวช. $\bar{X} = 3.97$	ม.ต้น $\bar{X} = 4.54$
ด้านประโยชน์การนำไป ปฏิบัติงานจริง						
ปริญญาตรี	3.54	-	0.28	0.32	0.43	1.00*
ม.ปลาย	3.82	-	-	0.04	0.15	0.72*
ปวส.	3.86	-	-	-	0.11	0.68*
ปวช.	3.97	-	-	-	-	0.57*
ม.ต้น	4.54	-	-	-	-	-

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 พบว่า ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง พนักงานขายที่มีระดับการศึกษา ม.ต้น มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับพนักงานขายที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ม.ปลาย ปวส. และปวช. ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับ โครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์

การวิเคราะห์ตอนนี้ผู้วิจัยได้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ ระหว่างสถานภาพ มาเปรียบเทียบกันโดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วย F – test เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน ผลการวิเคราะห์ดังปรากฏในตาราง 20

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจของพนักงานขาย เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์	โสด (N = 99)		แต่งงาน (N = 117)		หย่าร้าง หรือหม้าย (N = 6)		df	F	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม	3.87	.49	3.69	.49	3.23	.25	2,219	1.69	.19
ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์	3.69	.45	3.56	.50	3.21	.17	2,219	1.11	.29
ด้านวิทยากร	3.88	.65	3.78	.64	3.45	.64	2,219	.62	.43
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ฝึกอบรม	3.67	.61	3.45	.45	3.21	.10	2,219	.09	.92
ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง	3.92	.62	4.05	.64	3.91	.83	2,219	.87	.35
รวม	3.81	.50	3.71	.42	3.40	.09	2,219	.99	.32

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 พบว่า พนักงานขายสถานภาพโสด แต่งงาน และหย่าร้างหรือหม้าย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมแตกต่างกันไม่มีความสำคัญทางสถิติ ($F = .99$) และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานขาย สถานภาพโสด ($\bar{X} = 3.81$) แต่งงาน ($\bar{X} = 3.71$) และ หย่าร้างหรือหม้าย ($\bar{X} = 3.40$) ซึ่งทุกด้านแตกต่างกันไม่มีความสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานขายที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. พนักงานขายที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. พนักงานขายที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. พนักงานขายที่มีระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานขายของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวน 222 คน จากประชากรจำนวน 292 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ แบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) รวม 39 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่น .9883 ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 222 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืนมาครบสมบูรณ์ คิดเป็น 100 %

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS Version 10.0 for Windows (Statistical Package the Social Sciences / Personal Computer Plus)

1. วิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการฝึกอบรม
2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ด้วยค่าเฉลี่ยของคะแนน โดยใช้เกณฑ์ประเมินแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	พนักงานขายมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	พนักงานขายมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	พนักงานขายมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	พนักงานขายมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50	หมายถึง	พนักงานขายมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำแนกตามตัวแปร เพศ และสถานภาพ โดยใช้การทดสอบค่า (t-test) และเปรียบเทียบจำแนกตามตัวแปร อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการฝึกอบรม วิเคราะห์โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way Analysis of Variance) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบรายคู่

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของพนักงานขายบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด สรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ พนักงานขายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน เป็นพนักงานขายเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็น 90.10 % พนักงานขายเพศหญิง จำนวน 22 คน คิดเป็น 9.90 %

1.2 อายุ พนักงานขายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน เป็นอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็น 16.70 % 26 – 35 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็น 67.10 % 36 – 45 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็น 12.20 % และ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็น 4.10 %

1.3 ระดับการศึกษา พนักงานขายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน เป็น ม.ต้น จำนวน 51 คน คิดเป็น 23 % ม.ปลาย จำนวน 99 คน คิดเป็น 44.60 % ปวช. จำนวน 28 คน คิดเป็น 12.60 % ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็น 11.30 % และปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็น 8.60 %

1.4 สถานภาพ พนักงานขายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน โสด จำนวน 99 คน คิดเป็น 44.60% แต่งงาน จำนวน 117 คน คิดเป็น 52.70 % และหย่าร้างหรือม้าย จำนวน 6 คน คิดเป็น 2.70 %

1.5 ระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม พนักงานขายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 222 คน ไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 43 คน คิดเป็น 19.40 % และสูงกว่า 6 เดือน ขึ้นไป จำนวน 179 คน คิดเป็น 80.60 %

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลดังนี้

2.1 พนักงานขายเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2.2 พนักงานขายอายุ 26 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2.3 พนักงานขายระดับการศึกษา ม.ต้น ม.ปลาย ปวช. ปวส. และปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2.4 พนักงานขายสถานภาพโสด แต่งงาน และหย่าร้างหรือม่าย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2.5 พนักงานขายระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรมไม่เกิน 6 เดือน และสูงกว่า 6 เดือน ขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ เป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ ด้านหลักสูตร การฝึกอบรม ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง ที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรมมีดังนี้

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทย การไฟฟ้า จำกัด ในแต่ละด้านและโดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะในระหว่างพนักงานขายที่มีอายุต่างกัน พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และพนักงานขายที่มีระยะเวลาในการฝึกอบรมต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างระหว่างพนักงานขายที่มีเพศต่างกัน และพนักงานขายที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง ผลการวิจัยพบว่าพนักงานขายมีความพึงพอใจเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการฝึกอบรมพนักงานขาย เพื่อจะได้ให้มีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนางานขายของพนักงานขายเอง ซึ่งพนักงานขายนั้นจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์โดยตรง ทั้งนี้ผู้จัดฝึกอบรมมีการกำหนดเนื้อหาในการฝึกอบรมได้เหมาะสม และตรงกับความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมตามเป้าหมายอย่างแท้จริง มีการกำหนดเวลาแต่ละเนื้อหาวิชา เทคนิค และวิธีการสอน มีความเหมาะสมกันดังเห็นได้จากข้อที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นด้วยในระดับต้น ๆ ได้แก่ หลักสูตรที่จัดตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม พอใจกับระยะเวลาในการจัดหลักสูตรตลอดโครงการ จึงนับว่าหลักสูตรฝึกอบรมนี้เป็นหลักสูตรที่ดีสอดคล้องกับ

ณัติเทพ ทักษานุรัตน์ (2542 : 123) อธิบายว่า หลักสูตรการฝึกอบรมที่ดีต้องมาจากการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม แล้วนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม จากนั้นจึงเลือกเนื้อหาในการฝึกอบรม กำหนดกิจกรรมและเลือกสื่อในการฝึกอบรม นอกจากนี้ การจัดหลักสูตรที่ดีต้องคำนึงถึงการแก้ปัญหาในองค์กร มีวัตถุประสงค์ ความมุ่งหมายชัดเจน เนื้อหาสาระในรายวิชา และหมวดวิชาชัดเจน การจัดลำดับเนื้อหาวิชาเหมาะสม ความทันสมัยทันเหตุการณ์ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรศักดิ์ สวัสดิ์ (2542 : 152 - 153) เรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรสายอาชีวศึกษายุคใหม่ ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปีพุทธศักราช 2539 ซึ่งพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความต้องการเนื้อหาความรู้ และความสามารถในระดับมาก อีกทั้งพนักงานขายได้รับการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ใหม่ประจำเดือนโดยส่วนอบรมผลิตภัณฑ์แผนกส่งเสริมการขาย บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด มีการจัดหลักสูตรการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานขายก่อนที่ผลิตภัณฑ์ใหม่ของบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด จะออกจำหน่าย จึงทำให้พนักงานขายเกิดความพร้อม ความรู้ ความชำนาญ ความเข้าใจ ผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์หลักแบบเฉพาะเจาะจง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานขายมีความพึงพอใจในด้านการนำเสนอเนื้อหาเป็น

ขั้นตอนชัดเจนและเข้าใจง่ายว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 16) การเสนอสินค้าที่คาดหวังจะคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เพราะผู้บริโภคเข้าใจว่าการมีความรู้ที่เกี่ยวกับตัวสินค้าได้อย่างถ่องแท้กว่าร้านค้าที่จำหน่ายสินค้าหลาย ๆ ชนิด สังเกตได้จากความพึงพอใจต่อสินค้าที่วางจำหน่าย โดยมากเป็นสินค้าที่วางขายปกติในร้าน ดังนั้นผู้บริโภคจึงต้องทำการศึกษาค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ รวมถึงวิทยากรซึ่งเป็นบุคคลที่ถูกคัดเลือกให้เป็นวิทยากรที่มีความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี จึงมีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาได้อย่างเหมาะสม ดังจะเห็นได้จากข้อที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตอบแบบสอบถามว่าเหมาะสมมากในระดับต้น ๆ ได้แก่ มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ท่าน แสดงว่า วิทยากรมีคุณสมบัติที่ดี สอดคล้องกับคุณสมบัติของวิทยากรที่ดีตามที่ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2545 : 1) อธิบายว่า บุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้รับการอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม ด้านความรู้ พุทธิปัญญา ด้าน

ทัศนคติ จริยธรรม ด้านทักษะ ทัศนศึกษา นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถและได้รับการฝึกอบรมด้านวิธีการสอน เทคนิคการสอนสอดคล้องกับ วิจิตร อาวะกุล (2540 : 213) อธิบายว่า คุณสมบัติของวิทยากรที่ดีต้องคำนึงถึงวิทยากรต้องมีความรู้ ความสามารถในการเนื้อหา มีเทคนิควิธีการสอนน่าสนใจ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีการตรงต่อเวลา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี

จรรยาบรรณของนักฝึกอบรม อีกทั้งผู้จัดทำเนิการฝึกอบรมโครงการนี้มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อย่างพร้อมมูล ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของหรือบุคลากร จากผลการวิจัย พบว่า ข้อที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ได้รับความสะดวกในการบริการต่าง ๆ จากบุคลากรเป็นอย่างดี แสดงว่าผู้ดำเนินการจัดฝึกอบรมมีการประสานงานกับบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างดี และด้วยความเรียบร้อยทำให้ผู้เข้ารับการฝึก

อบรมไม่ต้องกังวลกับภาระงานที่ละไว้ นอกจากนี้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงโปรแกรมการฝึกอบรมล่วงหน้า ซึ่งแสดงว่ามีการจัดเตรียมเอกสารไว้เป็นอย่างดีและเหมาะสม สรุปได้ว่าภาพรวมแล้วผู้จัดการฝึกอบรมมีความใส่ใจในการจัดหาและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกไว้เป็นอย่างดี จึงทำให้การฝึกอบรมสำเร็จสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีสอดคล้องกับ สุพล เพชรานนท์ (2542 : 129 – 130) กล่าวถึงลักษณะการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีไว้ว่า ในการจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมควรจัดเตรียมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เอกสารการลงทะเบียน และอาหารว่าง ซึ่งนอกจากช่วยลดความกังวลในเรื่องความหิวตามธรรมชาติแล้ว ยังช่วยทำให้การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทุกฝ่ายมีโอกาสดูแลเอาใจใส่ และการประสานงานของเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายต่างทำให้การฝึกอบรมดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งจากการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ตรงวัตถุประสงค์คือ เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น การฝึกอบรมครั้งนี้จึงเป็นการเตรียมพร้อมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถทำงานได้ที่รับมอบหมายได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาลองผิดลองถูก และสามารถนำผลของการฝึกอบรม ไปใช้ได้จริงซึ่งสอดคล้องกับ เรืองลักษณ์ โรจนพันธ์ (2539 : 9) ได้อธิบายประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ว่า ช่วยลดค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง การฝึกอบรมช่วยลดเวลาเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานเพื่อแบ่งเบาภาระการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาให้มากขึ้น ทำให้การติดต่อและประสานงานและความร่วมมือจากภายในและภายนอก และผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเทือง ทรัพย์เกิด (2541 : 127) เรื่องความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมในการนำความรู้ไปใช้จากหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงของศูนย์ฝึกอบรมประจำเขตการศึกษาในภาคกลางพบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ไปใช้อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม

ผลัดภักดิ์ จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานขายเพศชาย และพนักงานขายเพศหญิง มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลัดภักดิ์โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็มี ความเห็นต่อการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมนั้นทำให้เกิดการพัฒนาการในทางที่ดีไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ของหน้าที่การงานหรือชีวิตส่วนตัว ซึ่งบุคคลมักจะหลีกเลี่ยงสถานการณ์ยุ่งยากที่เข้ามาทำลาย ความ

เชื่อมั่นของตนเองและจะเลือกทำให้สิ่งที่ทุกคนยอมรับและปฏิบัติกัน บุปผา กฤษณมระ (2539) เช่นในเรื่องของหลักสูตรการสอนเกี่ยวกับการเป็นผู้นำเพศชายจะได้ประโยชน์จากหลักสูตรนี้โดยตรงเนื่องจากว่า เพศชายมีลักษณะความเป็นผู้นำมากกว่าเพศหญิงซึ่งการเรียนรู้เกี่ยวกับการเป็น ผู้นำที่ดีจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับชีวิตภายในครอบครัวและหน้าที่การงานได้ ส่วนเพศหญิงก็มี หลักสูตรเกี่ยวกับพัฒนาบุคลิกภาพให้ดูดีต่อหน้าสาธารณะชนและการเรียนรู้เกี่ยวกับการวางตัวใน สังคมจะเห็นว่ามีความประโยชน์สำหรับหน้าที่การงานและตนเองเช่นกัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นเพศ ชายและเพศหญิงมีจำนวนแตกต่างกันมาก ความคิดเห็นด้านผลของการฝึกอบรมจึงแตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 79) เรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝึก อบรม : กรณีศึกษาบริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานชายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผลลัพธ์ จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานชายอายุ 26 ปี 26 – 35 ปี 36 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลลัพธ์โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานชายที่มีอายุต่างกันอาจมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการ ฝึกอบรมผลลัพธ์ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ กรรณิการ์ บุญฤทธิ์ (2537 : 58) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานชายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม ผลลัพธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานชายม.ต้น ม.ปลาย ปวช. ปวส. และปริญญา ดรี มีความ พึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลลัพธ์โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานขายที่มีระดับการศึกษาต่างกันอาจมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ มัลลย์ จันทรืเทศ (2540 : 144 - 148) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่าพนักงานขายโสด แต่งงาน และหย่าร้างหรือม่าย มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากไม่ว่าจะเป็นสถานภาพแบบใดก็ตามต่างก็เห็นประโยชน์ของการฝึกอบรม ความพึงพอใจของพนักงานขายโดยรวม จึงมีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ เช่นเดียวกันว่า การฝึกอบรมนั้นเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญ เช่น คนที่มีครอบครัว สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ โดยจะทำให้ก่อให้เกิดประโยชน์ในภายภาคหน้าต่อไป

6. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม พบว่าพนักงานขายไม่เกิน 6 เดือน และสูงกว่า 6 เดือน ขึ้นไป มีความพึงพอใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์โดยรวมทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านวิทยากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ การฝึกอบรมสามารถที่จะเสริมสร้างความมั่นคง ความเชื่อมั่น สร้างความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น (บุปผา กฤษณามระ. 2539) ดังนั้นไม่ว่า พนักงานที่ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อย หรือมากก็ตาม ต่างก็มีความรู้สึกว่าการได้รับรู้ในเรื่องเกี่ยวกับบริษัท หรือการรับรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่เคยรู้มาก่อนรวมถึงการรับรู้ในสิ่งที่ได้เคยเรียนรู้มาแล้ว เพื่อเตือนความจำเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์ พนักงานจึงมีความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม

ผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ ด้านวิทยากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม และด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการศึกษาหาหัวข้อหลักสูตรที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และกำลังได้รับความสนใจเพื่อให้พนักงานขายเกิดความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรม
2. ควรมีการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายตรงกับความต้องการของพนักงานขาย
3. ควรมีการพัฒนาหัวข้อหรือแนวทางในการสอนตลอดจนการเรียนรู้ใหม่ ๆ จากภายนอกองค์กร เพื่อนำมาพัฒนาการฝึกอบรมให้เป็นมาตรฐานยิ่งขึ้นต่อไป
4. มีการลงทุนในด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่ ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่ประสบความสำเร็จตลอดการนำไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ หรือองค์กรต่าง ๆ และอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นให้พนักงานขายเกิดการพัฒนาตน และเรียนรู้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีผลต่อการฝึกอบรมของพนักงานขาย บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
2. ควรศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมต่อการฝึกอบรมของพนักงานขาย บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด
3. ควรศึกษาความต้องการของพนักงานขายเพื่อนำมาจัดโครงการฝึกอบรมอื่น ๆ ที่จะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรอย่างแท้จริง
4. ควรศึกษาถึงรูปแบบ และวิธีการจัดฝึกอบรมที่เหมาะสมกับหน่วยงาน
5. ควรมีการศึกษาเพื่อติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับการนำผลของการฝึกอบรมไปใช้ในงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรณีการ บุญฤทธิ์. (2537). การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตามทัศนะของผู้เข้ารับการอบรม. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- กรณีศึกษา. (2546). การสร้างความพึงพอใจ และความสัมพันธ์กับลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- กริช อัมโภชน. (2524). การสร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กาญจนา ภาสุพันธ์. (2531). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และ เกศินี หงสนันท์. (2536). การบริหารงานฝึกอบรมขององค์การรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์รัฐวิสาหกิจ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. (2531). หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์.
- จิตนา พึ่งเจริญพงศ์. (2540). การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการอบรมนักลงทุนรุ่นเยาว์ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2535). การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ชุบ กาญจนประการ. (2520). ปัญหาการบริหารงานฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : คຸຸສກາ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2542). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชาติ เป้าเจริญ. (2538). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานคร สังกัดกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- ฐิระ ประवालพฤษ. (2538). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานสภานโยบาย.
- ณรงค์ศักดิ์ สุมาลัยโรจน์. (2537). การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมผู้อำนวยการ ประถมศึกษาจังหวัด ของสถาบันผู้บริหารการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ณัติเทพ พิทักษ์นรินทร์. (2542). เทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนา. อุดรธานี : สถาบันราชภัฏ อุดรธานี.
- ดนัย เทียนพุ่ม. (2537). กลยุทธ์การพัฒนาคน สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีป อภิลิทธิ. (2536). เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ต้นอ่อน.
- ทองฟู ชินะโชติ. (2531). การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- ทองฟู ศิริวงศ์. (2536). การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธำรงค์ศักดิ์ หมื่นจักร และ ศรีสง่า กรรณสูต. (2523). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- นงลักษณ์ สินสืบผล. (2532). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : พิธีกรรมการพิมพ์.
- นิรันดร์ เอื้อทวีทรัพย์. (2539). ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2521). เอกสารประกอบการสอน วิชาสถิติการศึกษา : วัดผล 302. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- . (2545). การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญศรี แก้วคำศรี และ ทนงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ. (2533). การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพฯ : กองฝึกอบรม กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2537). การบริหารโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- ประเทือง ทรัพย์เกิด. (2541). การศึกษาความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมในการนำความรู้ ไปใช้จากหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงของศูนย์ฝึกอบรมประจำเขตการศึกษา ภาคกลาง. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ประสิทธิ์ ตงยิ่งศิริ. (2527). การวิเคราะห์และประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ปัทมา สุทธนารักษ์. (2538). ความต้องการในการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มุขณีย์ ยมาภัย. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความรู้ด้านการขาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2537). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. คณะวิชาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2539). การศึกษาความจำเป็นในการฝึกอบรมของบุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มัลย์ จันท์เทศ. (2540). การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- เริงลักษณ์ โรจน์พันธ์. (2539). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อาวะกุล. (2537). การฝึกอบรมคู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2540). การฝึกอบรม : คู่มือฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชิต สุรพนานนท์ชัย. (2545). ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพมหานครการไฟฟ้า จำกัด. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). สร้างบริหารสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2539). เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- สายสอางค์ แก้วเกษตรกรรม. (2535). เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการจัดการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุปราณี ศรีจิตราภิมุข. (2534). การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุพล เพชรานนท์. (2542). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. สงขลา : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสงขลา.
- สุมนา อยู่โพธิ์. (2537). การค้าปลีก. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- สุรศักดิ์ สวัสดิ์. (2542). การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรสายอาชีวศึกษาคณะมนตรีของ สโมสรแห่งประเทศไทย ปีพุทธศักราช 2539. ปรินันท์ กศ.ม. (วัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2545). เอกสารการสอนเทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : การศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร
- เสถียร อักษรชู. (2541). รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินันท์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- โสภณ ภูเกล้าวัน. (2534). จิตวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- อมร รักษาสัตย์. (2514). การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. (2537). การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล : ศึกษาเชิงพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- อารี เพชรผุด. (2537). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อำนวย แสงสว่าง. (2536). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์.
- อุทุมพร จามรมาน. (2530). การสัมพันธ์ทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : โครงการตำราวิทยาศาสตร์อุตสาหกรรม.

- Clay Smith. (1964). *Psychology of Industrial Behavior*. New York : Harper and Row Publishers.
- Dennis, Hinkle E., William, Wiersma Jurs & Stephen G. (1988). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. 2nd ed. Houghton Mifflim Company Boston.
- De Phillips, Farank A. & Berliner, Cribbib. (1960). *Management of Training Program*. Illionois : Home Wood.
- Dessler, G. (1983). *Human Behavior : Improving Performance of Work*. Verginia : Reston Publishing Company, Inc.
- Elia, D. G. & Partrick, M. (n.d,July). *The Determinants of Job Satisfaction Among Beginning Librarians*. 49 : 283 – 302.
- Fraser, T.M. & Human Stress. (1983). *Work and Job Satisfaction*. Geneva : International Labour Organization.
- Gaddis, Palu. (1959, May-June). *The Project Manager*. Harvard Business Review.
- Gibson, James L., Ivaincevich, John M. & Donnelly, James H.Jr. (1982). *Organization : Behavior, Structure, Process*. 4th ed. Texas : Business Publications Inc.
- Gittinger, Price J. (1972). *Economic Analysis of Agricutural Projects*. Baltimore. The Johns Hopkins University Press.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3th ed. New York : McGraw – Hill.
- Hise, R.I. (1980). *Effective Salesmanship*. Hinsdale, Lonis : The Drydon Press.
- Kotler,P. (1991). *Market Management : Analysis, Planning Implementation and Control*. 7th ed. New York : Prentice – Hill, Inc.
- Milton, Blum L. & Naylor, Janes C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper and Row Publishers.
- Odiorne, George S. (1970). *Training by Objectives : An Economic Approach to Management Training*. New York : MacMillan.
- Price, J. L. & Mueller C.W. (1986). *Handbook of Organization Measurement*. Massachusetts : Pitman Publishing Inc.
- Robertson, Gordon Hawthorn. (1976, December). "A-proposed In-Service Training Program for Academic Administrators in Ontario Community Colleges," *Dissertation Abstracts*. 37(6) : 3456 – A.

- Strauss, George & Sayless, Leonard R. (1960). *The Human Problem of Management*. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice – Hall Inc.
- Wexley, Kenneth N. & Latham, Glay P. (1981). *Developing and Training Human Resources in Organization*. Illinois : Scott Toresman and Company.
- Wolman, Benjamin B. (1975). *Dictionary of Behavioral Science*. London : Macmillan.
- Zikmund, William G. (1999). *Business Research Methods*. 6th ed. Fort Worth : The Dryden Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ◀ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- () ชาย
- () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 26 ปี
- () 26 – 35 ปี
- () 36 – 45 ปี
- () 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () มัธยมศึกษาตอนต้น
- () มัธยมศึกษาตอนปลาย
- () ปวช.
- () ปวส.
- ()ปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- () โสด
- () แต่งงาน
- () หย่าร้าง หรือ ม่าย

5. ระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรม

- () ไม่เกิน 6 เดือน
- () สูงกว่า 6 เดือนขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของพนักงานขายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์
บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ◀ ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับ
ความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์ บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด

ความพึงพอใจของพนักงานขาย เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณท์	พอใจ มาก ที่สุด 5	พอใจ มาก 4	พอใจ ปาน กลาง 3	พอใจ น้อย 2	พอใจ น้อย ที่สุด 1
ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม					
1. หลักสูตรที่จัด ตอบสนองต่อความจำเป็น และความต้องการในการฝึกอบรม					
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความชัดเจน					
3. เนื้อหาในหลักสูตรมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับงานขาย					
4. กิจกรรมภายในหลักสูตรกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้					
5. จุดมุ่งหมายของหลักสูตรพัฒนาให้ท่านมีความคิดสร้างสรรค์					
6. เนื้อหาหลักสูตรประยุกต์ใช้ในการทำงานได้					
7. เนื้อหาหลักสูตรมีความชัดเจน					
8. พอใจกับระยะเวลาในการจัดหลักสูตรตลอดโครงการ					
ด้านข้อมูลผลิตภัณท์					
9. นำเสนอเนื้อหาเป็นขั้นตอนชัดเจนและเข้าใจง่าย					
10. ข้อมูลผลิตภัณท์เพียงพอต่อความจำเป็นในการปฏิบัติงาน					
11. ข้อมูลผลิตภัณท์มีความชัดเจนและง่ายต่อการเข้าใจ					
12. ข้อมูลผลิตภัณท์ถูกนำเสนออย่างถูกต้องและครบถ้วน					
13. นำเสนอความรู้ได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น					

ความพึงพอใจของพนักงานขาย เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์	พอใจ มาก ที่สุด 5	พอใจ มาก 4	พอใจ ปาน กลาง 3	พอใจ น้อย 2	พอใจ น้อย ที่สุด 1
14. แนะนำวิธีการใช้งานได้อย่างเหมาะสม					
15. มีความพอใจในการใช้ความรู้ความเข้าใจทางด้าน ผลิตภัณฑ์มากขึ้น					
ด้านวิทยากร					
16. มีความรอบรู้ในเนื้อหาการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม					
17. มีความเข้าใจในเนื้อหาที่ทำการฝึกอบรม					
18. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ท่าน					
19. มีการสร้างบรรยากาศที่ดี และความเป็นกันเอง ระหว่างการฝึกอบรม					
20. ตอบคำถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น					
21. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
22. ใช้เวลาได้เหมาะสมกับเนื้อหา					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม					
23. มีความพอใจกับวัสดุอุปกรณ์ในการฝึกอบรมได้ อย่างเหมาะสม					
24. การจัดห้องประชุมที่ดำเนินการฝึกอบรมได้อย่าง เหมาะสม					
25. มีการใช้โสตทัศนูปกรณ์และสื่อในการฝึกอบรมให้ เหมาะสมกับการฝึกอบรม					
26. พอใจในกับเอกสารประกอบการฝึกอบรม					
27. พอใจกับการจัดการฝึกอบรมนอกสถานที่					
28. ระบบแสงเสียงในห้องฝึกอบรมมีความเหมาะสม และชัดเจน					
29. ได้รับความสะดวกในการบริการต่าง ๆ จาก บุคลากรเป็นอย่างดี					
30. สถานที่ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม					

ความพึงพอใจของพนักงานขาย เกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมผลิตภัณฑ์	พอใจ มาก ที่สุด 5	พอใจ มาก 4	พอใจ ปาน กลาง 3	พอใจ น้อย 2	พอใจ น้อย ที่สุด 1
ด้านประโยชน์การนำไปปฏิบัติงานจริง					
31. เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้นจาก การฝึกอบรม					
32. มีความแม่นยำในข้อมูลพร้อมต่อการนำเสนอ ขายสินค้า					
33. ได้ความรู้และแนวคิดใหม่มากขึ้นจากการฝึกอบรม					
34. รู้สึกคุ้มค่ากับเวลาที่เสียไปกับการฝึกอบรม					
35. สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
36. ผลงานด้านการขายมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
37. สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาปฏิบัติงานให้ เป็นประโยชน์อย่างมาก					
38. เทคนิคที่ได้รับจากการฝึกอบรม นำไปประยุกต์ใช้ กับการปฏิบัติงานได้จริง					
39. ลดความผิดพลาดในการนำเสนอขายได้มากขึ้น					

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์สุดาร์ตน์ หวลมุกดา | วิทยาจารย์ 7
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนพรัตน์วชิระ |
| 3. อาจารย์นิศารัตน์ คงษ์สวัสดิ์ | หัวหน้างานวัดผล
โรงเรียนอัสสัมชัญแผนกประถม |
| 4. คุณเรวดี เอี่ยมสะอาด | ผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมการตลาด
บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด |
| 5. คุณเฉลิมชัย ไวยชิตา | ผู้จัดการฝ่ายการตลาด
บริษัท ที ฟิล์ม จำกัด |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายศุภกร ดาราพันธุ์
วัน เดือน ปีเกิด	15 พฤศจิกายน 2514
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ในปัจจุบัน	1150/11 หมู่บ้านเปรมฤทัย แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อบรมผลิตภัณฑ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท กรุงไทยการไฟฟ้า จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียน ภ.ป.ร. ราชวิทยาลัย ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ. 2536	วท.บ. (สันตนาการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ