

การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสืบเชื้อ"  
ของพนักงานธนาคารออมสิน

ปริญญาณิพนธ์  
ของ  
สมหญิง พ่วงลาภหลาย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา  
พฤษภาคม 2546  
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสืบเชื้อ"  
ของพนักงานธนาคารออมสิน

บทคัดย่อ  
ของ  
สมหญิง พ่วงลาภหลาย

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา  
พฤษภาคม 2546

สมหญิง พ่วงลาภหลาย. (2546), การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน. ปรินญาณิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:  
รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล, อาจารย์ประภาพร เฟื่องฟูสกุล.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน ความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาผลการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยสอบถามความคิดเห็นจากพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม การเปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่าง พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และศึกษาถึงปัญหา ข้อเสนอแนะของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำความรู้จากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนทั้งสิ้น 206 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) คำนวณหาค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test ผลการวิจัยพบว่า

1. การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ที่เข้ารับการฝึกอบรม ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทั้งหมดทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อเปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่าง พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้งพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็น ต่อการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

A FOLLOW-UP STUDY OF THE TRAINING PROJECT FOR CREDIT RESOURCE  
PERSONNEL OF GOVERNMENT SAVING BANKS

AN ABSTRACT  
BY  
SOMYING PWONGLABLYE

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Economics degree in Economics of education  
at Srinakharinwirot University  
May 2003

Somying Pwonglablye. (2003). *A Follow-up Study of The Training Project for Credit Resource Personnel of Government Saving Banks*. Master Thesis, M.Econ. (Economic of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc.Prof Dr. Tumrong Udornpijitkul, Mrs. Prapam Fuengfusakul.

The purpose of this research was a follow-up study of the training project for credit resource personnel of government saving banks. The application of what they were trained to practical work as well as the opinion of the superior, then comparing the results of the training program of the trainees and superiors in term of increase knowledge, change attitude and change behavior.

The sample of 206 personnel, composed of the trainees and superiors. The data were collected by questionnaire, then analyzed by SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) Statistic consisted of Mean, Standard Deviation and t-test.

The results were as follow :

1. The follow-up study of Training Project for Credit Resource Personnel of Government Saving Banks on utilization of training by the trainees and superiors of trainees in term of increase knowledge, change attitude and change behavior was concluded in high level.

2. The comparison the results of the training program between the trainees and superiors of trainees towards the application of what training to practical work for increasing knowledge, change attitude and behavior. The result showed that the difference status had no statistical significant difference at .05.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสืบเชื้อ"  
ของพนักงานธนาคารออมสิน

ของ

นางสาว สมหญิง พ่วงลาภหลาย

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ณะพานนท์)

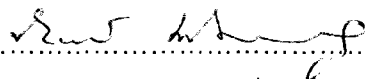
วันที่ ๕ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์




..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)



..... กรรมการ

(อาจารย์ ประพาฬ เฟื่องฟูสกุล)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ฐิติภา ตันสกุล)



..... กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยดา สมบัติวัฒนา)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ประพาฬ เฟื่องฟูสกุล กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และคณาจารย์ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการศึกษาเป็นอย่างดี ตลอดจนให้กำลังใจเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณิชฎกา ดันสกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยดา สมบัติวัฒนา ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ดร. เสรี ปรีดาศักดิ์ รองศาสตราจารย์อรพรรณ พรสีมา ผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ นายอนุภาพ แจ็งยุบล และนางชลธิรา อารยวงศ์วาท ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ให้คำแนะนำ ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณบุคลากรของธนาคารออมสินทุกท่าน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย เป็นเงินจำนวน 6,000 บาท

ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ภาคปกติ รุ่นที่ 2 ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และบุคคลในครอบครัวทุกท่านที่เสียสละทุนทรัพย์ กรุณาให้การสนับสนุนการศึกษาแก่ผู้วิจัย ตลอดจนให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้ปริญญานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังสติปัญญา และคุณงามความดี ตลอดจน ครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ แก่ผู้วิจัย อีกทั้งผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนจนผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

สมหญิง พ่วงลาภหลาย

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	6
ความสำคัญของการวิจัย .....	6
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย .....	6
ตัวแปรที่ศึกษา .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	8
สมมติฐานของการวิจัย .....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	10
แนวคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการฝึกอบรม .....	10
แนวคิดการพัฒนาบุคลากร .....	12
การฝึกอบรม .....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรม .....	24
ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน .....	47
สำนักพัฒนาการเรียนรู้ .....	48
โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" .....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	54
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	61
ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย .....	61
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	64
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	64

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	88
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	88
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า .....	90
อภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะ .....	101
บรรณานุกรม.....	104
ภาคผนวก .....	110
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	137

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืน .....	63
2 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม .....	68
3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม .....	70
4 การติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงานธนาคาร ออมสินเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ใน ด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมโดยรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน.....	72
5 การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงาน ธนาคารออมสิน ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ จำแนกเป็นรายข้อ .....	73
6 การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงาน ธนาคารออมสิน ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จำแนกเป็นรายข้อ.....	74
7 การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงาน ธนาคารออมสิน ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จำแนกเป็นรายข้อ.....	76
8 เปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมต่อการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยน แปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยรวม และ รายด้าน ทั้ง 3 ด้าน.....	77
9 เปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมต่อการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยน แปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นรายข้อ.....	78
10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากร สินเชื่อ" .....	82
11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากร สินเชื่อ" .....	84

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 กระบวนการในการฝึกอบรม.....	22
3 ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	23
4 ความสัมพันธ์ของเป้าหมาย การดำเนินการ และการประเมินผล.....	25
5 ปัจจัยในการประเมินผลการฝึกอบรม.....	32
6 องค์ประกอบการประเมินผลการฝึกอบรม.....	33
7 ขอบข่ายของการติดตามผลและประเมินผล.....	36
8 มาตรฐานจัดอันดับแบบกราฟ.....	44
9 โครงสร้างสำนักพัฒนาการเรียนรู้.....	51

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

โลกและสังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในอัตราที่รวดเร็วมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ประกอบกับความก้าวหน้าทางการสื่อสาร โทรคมนาคม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ สังคมไทยเป็นสังคมเปิด เป็นสังคมที่ต้องปรับตัวเองเพื่อเรียนรู้และปรับตัว ให้มีสมรรถนะในการแข่งขันร่วมมือ แลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ระหว่างกัน ท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยส่วนรวมคนในสังคมจะต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อปรับตัวเอง และรู้เท่าทันโลก อีกทั้งจะต้องมีทั้งคนเก่งและคนดีอยู่ในสังคม

ในด้านการดำเนินธุรกิจนั้น โดยทั่วไปแล้วแต่ละองค์กรมุ่งที่จะจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดไปใช้ในการดำเนินกิจการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ กล่าวคือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจอันประกอบด้วยการผลิต การจัดสรรรายได้ หรือการกระจาย การแลกเปลี่ยน และการบริโภค ทำให้เกิดการตัดสินใจใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อตอบสนองความต้องการอันไม่จำกัดของมนุษย์ บนพื้นฐานการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด แต่เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัดโดยสร้างทางเลือกที่หลากหลาย ตอบสนองความต้องการอันไม่จำกัดของมนุษย์ อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลัก “ประหยัดสุด ประโยชน์สูง” ที่ทำให้คนในสังคมได้รับประโยชน์ร่วมกัน และมีความผูกพันกับธรรมชาติ ในฐานะผู้ให้และผู้รับที่ก่อให้เกิดการพัฒนาแบบยั่งยืน ซึ่งในการควบคุมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์โครงการจะทำให้ทราบว่า แต่ละแนวทางมีการใช้ทรัพยากรมากน้อยแค่ไหน และเมื่อนำไปสู่การตัดสินใจขั้นสุดท้ายแล้ว จะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2543 : 2-3 )

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2543 : 2) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่า “เมื่อทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัดและการนำทรัพยากรไปใช้กับเรื่องหนึ่งๆ จะเกิดเป็นต้นทุน เพราะเราไม่สามารถนำทรัพยากรไปใช้กับเรื่องอื่นได้อีก การผลิตหรือการเลือกที่จะใช้ทรัพยากรจึงควรสร้างให้เกิดผลิตผล (Product) หรือประโยชน์ (Utility) จากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างจำกัดนั้นให้สูงที่สุด

ในยุคโลกาภิวัตน์เช่นปัจจุบัน การแข่งขันทางธุรกิจทวีความรุนแรงขึ้นในอัตราที่สูงมาก อันเนื่องมาจากความบีบคั้นทางเศรษฐกิจ และองค์ประกอบในการดำเนินธุรกิจมีเงื่อนไขมากขึ้น หนทางแห่งความสำเร็จของธุรกิจจึงยากขึ้นตามลำดับ องค์ประกอบของความสำเร็จ

ของธุรกิจมีหลายประการด้วยกัน แต่องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือ บุคลากร โดยที่คุณลักษณะของบุคลากรที่จะเป็นทรัพยากรที่ดีขององค์กรนั้น ได้แก่การมีเจตคติที่ดี มีความสามารถในวิชาชีพที่ตนต้องทำ มีความมุ่งมั่น มีการสื่อสารที่ดี มีสายตากว้างไกล และมีความมั่นคงทางจิตใจ ดังนั้น ในภาวะที่มีการแข่งขันทางธุรกิจในอัตราที่สูงเช่นปัจจุบัน องค์กรธุรกิจจึงให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างมาก

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงนับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งสำหรับองค์กรยุคปัจจุบัน ความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรใดๆ ล้วนต้องอาศัยงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นรากฐานทั้งสิ้น คนที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยดีจะต้องเป็นคนที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานด้านนั้นๆ คนที่มีความรู้ความสามารถจนทำให้งานสำเร็จลุ่งไปด้วยดี คือ คนที่มีการพัฒนาอย่างดีแล้ว ซึ่งถ้าหากองค์กรใดที่บุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถแท้จริงแล้ว องค์กรนั้นย่อมมีโอกาสที่จะบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้โดยง่าย ด้วยเหตุนี้ ทุกองค์กรจึงต้องการให้บุคลากรของตนเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถสูง และวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคลากร ก็คือการพัฒนาบุคลากรนั่นเอง

องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ให้ความสำคัญกับบุคลากรของตนเอง โดยมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้ารับการอบรม และพัฒนาในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีแนวความคิดว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นกิจกรรมในระดับองค์กร โดยถือว่าเป็นภารกิจขององค์กร ที่จะต้องจัดดำเนินการให้กับพนักงาน (นิรนาฏ ชูติวงศ์. 2542 : 2 ; อ้างอิงจาก Nadler. 1980:5) การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการการดำเนินงานที่จะทำให้บุคคลได้พัฒนาเกิดความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนทัศนคติ พฤติกรรมที่จะช่วยเกื้อกูลการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ (วิจิตร อวระกุล. คำนำ) ดังนั้นองค์กรจึงมีการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะเฉพาะด้าน เกิดความรู้ ความชำนาญ มีทัศนคติพฤติกรรมที่จะช่วยเกื้อกูลการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและวิทยาการต่างๆ นโยบายในการบริหารเพื่อพัฒนาบุคคลแนวใหม่ ของหน่วยงานทุกแห่งจะสมดุลและมีคุณค่ามิได้ หากไม่ได้มีโครงการฝึกอบรม อยู่ในแผนการพัฒนาบุคคล การฝึกอบรมเป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่ง ที่จะต้องทำกับบุคคลทุกระดับในองค์กร เป็นกระบวนการพัฒนาที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาของการดำเนินการขององค์กร เพื่อให้เป็นบุญแก่ใจไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์กรที่สมบูรณ์แบบ

พิรุณ วุฒิพงศ์วรกิจ (2537: 1-3) กล่าวว่า องค์กรธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องแข่งขันแย่งชิงลูกค้า และเสนอบริการที่ทันท่วงทีกับความต้องการ หรือแม้การบริหารงานราชการเองก็จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการ การจัดบริการอย่างมีความรับผิดชอบ

ชอบด้วยความยุติธรรมเสมอภาค และตอบสนองความต้องการของประชาชน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงจำเป็นต้องมีความอยู่รอดขององค์กร ทั้งนี้ด้วยเหตุผลสำคัญดังนี้

ประการแรก โดยธรรมชาติหน่วยงานมิได้หยุดอยู่กับที่ แต่จะมีความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในการบริหารงานหน่วยงานเหล่านั้นให้บรรลุผลสำเร็จ ผู้บริหารงานจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในหน่วยงานทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความคิด ความเข้าใจ ตลอด จนพฤติกรรมให้เปลี่ยนแปลงไปโดยสอดคล้องพัฒนาการของหน่วยงานและสภาพแวดล้อมภายนอกเพราะหากไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้ อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้ง และปัญหาด้านประสิทธิภาพของบุคคลอันจะเป็นอุปสรรคต่อการบริหารหน่วยงานในอนาคต

ประการที่สอง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในหน่วยงาน จะช่วยเพิ่มพูนคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันให้สอดคล้องกับความจำเป็นและเป้าหมายของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นการเตรียมบุคลากรสำหรับภาระหน้าที่ของหน่วยงานนั้นๆ ที่อาจเพิ่มขึ้นหรืออาจเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ประการที่สาม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับตัวบุคคลและที่เกี่ยวกับหน่วยงานโดยตรงที่กำลังเกิดขึ้น รวมทั้งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

ประการที่สี่ การเตรียมบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้พร้อมที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่งานในระดับสูงขึ้น เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารกำลังคน ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานมีบุคลากรที่เตรียมพร้อมสำหรับตำแหน่งในระดับสูงซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานและการคงอยู่ขององค์กรในการรับภาระงานที่สำคัญๆ ในอนาคต

ประการที่ห้า นอกจากจะเสริมสร้างคุณภาพ และประสิทธิภาพของบุคลากรแล้ว ผลจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังให้ประโยชน์ต่อการใช้ประโยชน์จากบุคลากรของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยในการธำรงรักษาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์เหล่านั้นไว้กับหน่วยงานให้นานที่สุด

จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการขยายขอบเขตการมองความต้องการของทรัพยากรมนุษย์ให้กว้างไกลยิ่งขึ้น การฝึกอบรมทุกระดับชั้นเปรียบเสมือนแรงกระตุ้นที่จะช่วยแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และแก้ปัญหาความเฉื่อยในการทำงานของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้เป็นบุคลากรที่ทันต่อโลก ฉะนั้นการบริหารงานบุคคลสมัยใหม่จึงนิยมจัดให้ทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาในรูปใดรูปหนึ่ง ตามจังหวะเวลาอันควรเสมอ การดำเนินชีวิตในการทำงาน จึงจะราบรื่นทั้งคน องค์กร พฤติกรรม และเจตคติในการทำงาน การฝึกอบรมของบุคลากรในประเทศเรา อาจถือได้ว่ายังอยู่ในภาวะหัวเลี้ยวหัวต่อของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งยัง

ลับสนอยู่ แม้ว่าจะมีวิวัฒนาการมานานหลายสิบปีในระบบราชการ และระบบของเอกชน เพราะว่าในขณะที่ข้าราชการและพนักงานธุรกิจส่วนใหญ่ได้เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรมก็ตาม แต่บุคคลดังกล่าวก็อาจจะยังไม่มั่นใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจริงเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาและค่าใช้จ่ายที่เสียไป

ธนาคารเป็นองค์กรที่บริหารธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของกิจการ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารของรัฐ ธนาคารเอกชน หรือแม้แต่ธนาคารในต่างประเทศก็ตาม โดยเฉพาะยุคโลกาภิวัตน์ภาวะแวดล้อมทางธุรกิจซึ่งได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สภาพการแข่งขัน ความต้องการของลูกค้า แหล่งสินค้า เป็นต้น ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจอย่างมาก ผู้บริหารจึงต้องปรับปรุงองค์กรให้มีสภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยภายในที่ควบคุมได้ของธนาคารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งการปรับปรุงปัจจัยภายในดังกล่าว ประกอบด้วย การปรับปรุงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย นโยบาย การจัดองค์กรงาน ระบบและระเบียบงาน ตลอดจนเทคโนโลยี การปรับปรุงปัจจัยต่างๆ ในองค์กร หากพิจารณาอย่างรอบคอบแล้วจะพบว่าปัจจัยสำคัญที่สุดคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ และมีทัศนคติที่เหมาะสมสอดคล้องกับปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันและในอนาคตจะเป็นการแข่งขันในด้านความรู้ ความสามารถของบุคลากร ธนาคารใดที่มีความสามารถปรับปรุงความรู้ ความสามารถ ทัศนคติของบุคลากรของตนให้สอดคล้องกับภาวะแวดล้อมขององค์กร และสอดคล้องกับปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ ธนาคารนั้นย่อมมีความเป็นเลิศ มีความทันสมัย และมีศักยภาพในการแข่งขันต่อไป (ศิริลักษณ์ เชียงสอน, 2542 : 1)

ถึงแม้ว่าธนาคารออมสินเป็นองค์กรของรัฐ เป็นธนาคารของปวงชนที่มีความมั่นคงเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นด้านการระดมเงินทุน หรือการให้สินเชื่อในรูปแบบต่างๆ กัน และยังมีส่วนช่วยสร้างสรรค์สังคมในด้านให้ความช่วยเหลือทางการศึกษาและสาธารณสุขต่างๆ แต่ในช่วงเวลาวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศในขณะนี้ ทางธนาคารออมสินก็มีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพ ในการบริการแก่ประชาชน ผู้ใช้บริการและสังคมให้มากยิ่งขึ้น โดยการจัดฝึกอบรมพนักงานให้มีประสิทธิภาพในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้เพราะการพัฒนาบุคลากรในสถาบันธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ถือเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการพัฒนาประเทศด้วย ธนาคารออมสินเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งก็เช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ทั้งหลายที่จะต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญในการบริหาร ซึ่งปัจจัยที่ควรจะให้ความสำคัญคือ คน สำหรับเรื่องทรัพยากรคนนั้น การฝึกอบรมนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมที่ดี จะช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สร้างความสามัคคีและก่อให้เกิดพลัง ความรู้ทักษะร่วมกันในหมู่คณะ

ซึ่งจะช่วยให้สามารถเอาชนะอุปสรรคทั้งหลายของหน่วยงานได้ ทั้งยังทำให้เกิดความเชื่อมั่น และศรัทธาในหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ ในทางกลับกัน ถ้าหน่วยงานใดประกอบด้วยบุคลากรที่ขาดความรู้ ทักษะ พฤติกรรมที่ออกมา ก็จะเป็นไปในทางตรงกันข้าม ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อองค์กร

ตามแนวนโยบายของธนาคารออมสิน ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคาร ก็คือ การนำแนวความคิดองค์กรเรียนรู้มาใช้เป็นเครื่องเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้ ร่วมคิด ร่วมทำในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาธนาคาร ให้มีความเจริญก้าวหน้าเป็นลำดับ ธนาคารฯ ได้กำหนดแผนงานการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยวิธีการต่างๆ ทั้งการกำหนดหลักสูตรและจัดดำเนินการฝึกอบรม การสัมมนา การส่งพนักงานไปเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก และการให้ทุนการศึกษา เป็นต้น โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” เป็นโครงการหนึ่งที่ธนาคารออมสินต้องการที่จะสร้างวิทยากรด้านสินเชื่อเพื่อทำหน้าที่ถ่ายทอด แนะนำ และสอนงาน ด้านสินเชื่อ แก่พนักงานฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร ทั้งนี้ความมุ่งหมายที่สำคัญของโครงการดังกล่าวก็คือ ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรนี้ไปแล้ว จะสามารถนำความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของแต่ละคน ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ได้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เนื่องจากธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐ จึงทำให้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสินว่าจะบรรลุประสิทธิผลของโครงการหรือไม่อย่างไร อีกทั้งการติดตามผลการฝึกอบรมหลังสิ้นสุดการฝึกอบรมระยะหนึ่งแล้ว จะทำให้การฝึกอบรมเป็นระบบที่สมบูรณ์ขึ้น

สำหรับการติดตามผลการฝึกอบรมครั้งนี้ดำเนินการโดยรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงต่างๆที่สามารถจะช่วยให้เห็นว่า การฝึกอบรมโครงการนั้นๆ บรรลุวัตถุประสงค์ที่แท้จริงมากน้อยเพียงใด และสามารถนำผลการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขการจัดฝึกอบรมครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น อันจะทำให้การฝึกอบรมนั้นสมบูรณ์ขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดระบบในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสิน ให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานให้เจริญก้าวหน้า เพื่อให้การทำงานมีมาตรฐานเป็นไปอย่างถูกต้องครบถ้วนตามขั้นตอน และได้ข้อเท็จจริงของการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจริง ๆ ว่าเกิดประโยชน์แก่องค์กรได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการฝึกอบรมของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
2. เพื่อศึกษาผลการฝึกอบรมของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหา และข้อเสนอแนะของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

### ความสำคัญของการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะประโยชน์ ดังนี้ คือ

1. การศึกษาครั้งนี้ จะทำให้ทราบประสิทธิผลทางการดำเนินโครงการฝึกอบรมของธนาคารออมสินซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐ
2. เป็นแนวทางในการวางแผนงานการฝึกอบรมให้เหมาะสมรัดกุม และถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างแท้จริง
3. นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง และพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้สมบูรณ์ และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
4. การติดตามผลการฝึกอบรมในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางสำหรับการติดตามผลการฝึกอบรมในโครงการอื่นๆ
5. พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยาการสินเชื่อ” รุ่นที่ 1-5 ของพนักงานธนาคารออมสิน โดยแบ่งประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็น 2 กลุ่มคือ

## 1. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” จำนวน 5 รุ่น รุ่นที่ 1-3 จำนวนประมาณรุ่นละ 20 คน รุ่นที่ 4-5 จำนวนประมาณรุ่นละ 21 และ 22 คน รวมประชากรจำนวนทั้งสิ้น 103 คน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 103 คน รวมทั้งหมด 206 คน

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

### 2.1 ตัวแปรที่ใช้พรรณากลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

#### 2.1.1 เพศ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

#### 2.1.2 อายุ แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

1. 20-29 ปี
2. 30-39 ปี
3. ตั้งแต่ 40ปีขึ้นไป

#### 2.1.3 วุฒิการศึกษา แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

#### 2.1.4 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ต่ำกว่า 10 ปี
2. ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

#### 2.1.5 ระดับตำแหน่ง

2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน ได้แก่การเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

## 3. นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน ดังนี้

1. การติดตามผล หมายถึง การตรวจสอบผลงานของพนักงานธนาคารออมสินผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ว่าได้นำความรู้ ประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มากน้อยเพียงใด

2.การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ พนักงานธนาคารออมสินให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมในการเป็น วิทยากรสินเชื่อ

3.ธนาคาร หมายถึง ธนาคารออมสินซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลในสังกัด กระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ช่วยเหลือทางด้านการเงินให้แก่ประชาชน

4.การเพิ่มพูนความรู้ หมายถึง การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ เพิ่มขึ้นในเรื่องบทบาท หน้าที่ จรรยาบรรณของวิทยากร หลักการพูด การวางแผนเตรียมการ ฝึกอบรม และเทคนิคการบรรยายในการเป็นวิทยากรสินเชื่อ

5. ทัศนคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกชอบ และไม่ชอบ ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และต่อองค์กร ในการทำหน้าที่เป็นวิทยากรสินเชื่อ

6.พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกถึงการกระทำที่สามารถถ่ายทอดงานด้าน สินเชื่อ พัฒนาทักษะการพูด ปรับปรุงแก้ไขงานในหน้าที่ ติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความรับผิดชอบ รอบคอบ และอดทนในการเป็นวิทยากรสินเชื่อ

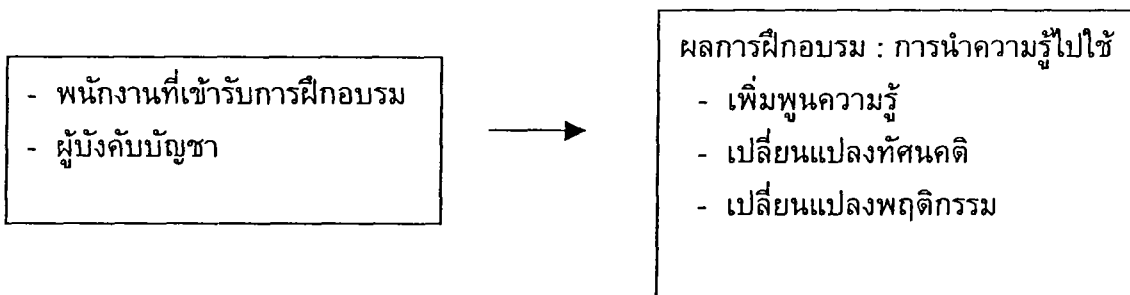
7.พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม หมายถึง พนักงานของธนาคารออมสินที่เข้ารับ การฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ”

8.ผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานของธนาคารออมสินซึ่งมีหน้าที่ในการตัดสินใจ สั่งการ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยา กรสินเชื่อ” รุ่นที่ 1-5 และเป็นผู้ที่รู้จักผู้ผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดี

9.วิทยากรสินเชื่อ หมายถึง พนักงานของธนาคารออมสินในฝ่ายงานสินเชื่อที่ผ่าน การฝึกอบรม เพื่อทำหน้าที่ถ่ายทอด แนะนำ สอนงาน ด้านสินเชื่อ แก่พนักงานในฝ่ายสินเชื่อ ของธนาคารออมสิน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความสัมพันธ์ของตัวแปร



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### สมมติฐานของการวิจัย

ผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยหัวข้อสำคัญๆ คือ

- แนวคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการฝึกอบรม
- แนวคิดการพัฒนาบุคลากร
- การฝึกอบรม
- แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรม
- ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน
- สำนักพัฒนาการเรียนรู้
- โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ”
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวความคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์เกี่ยวกับการฝึกอบรม

เศรษฐศาสตร์นั้นถือได้ว่าเป็นศาสตร์ (sciences) แขนงหนึ่ง เพราะว่าต้องใช้วิธีการในทางวิทยาศาสตร์เข้ามาศึกษาวิเคราะห์หาเหตุผล และอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นทางด้านเศรษฐกิจ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ แต่อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งถือว่าเป็นเศรษฐศาสตร์ในแง่มุมหนึ่งนั้น ไม่อาจที่จะทำการทดลองพิสูจน์เพื่อให้ได้กฎตายตัว เหตุผลก็คือพฤติกรรมของมนุษย์เรานั้นเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อน และสามารถแปรเปลี่ยนไปได้ตามกาลเวลาและสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

สำหรับแรงงานนี้ ถือว่าเป็นปัจจัยการผลิต หรือทรัพยากรอีกประเภทหนึ่งของกระบวนการผลิตที่มีความจำเป็น สำหรับการใช้ร่วมกับปัจจัยการผลิตประเภทอื่นๆ ซึ่งประกอบไปด้วยที่ดินและทรัพยากรธรรมชาติ ทุนและผู้ประกอบการในการสร้างสินค้าและบริการ จะว่าไปแล้วสำหรับเศรษฐศาสตร์เป็นการเลือกหาหนทางที่จะใช้ปัจจัยการผลิตซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด เพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่อย่างมากมายนับไม่ถ้วน เนื่องจากเศรษฐศาสตร์นั้นถือว่าเป็นสาขาหนึ่งในหมวดวิชาสังคมศาสตร์ ดังนั้นจึงมีความเกี่ยวข้องกับวิชาการด้านอื่นๆ อยู่ไม่น้อยทีเดียว โดยมีเหตุผลหนึ่งที่สนับสนุนเรื่องนี้ก็คือ เศรษฐศาสตร์นั้นถือว่าเป็นศาสตร์เกี่ยวกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจของมนุษย์ เศรษฐศาสตร์จึงมีความเกี่ยวข้องกับวิชาการอื่นๆ เช่น เศรษฐศาสตร์กับสังคมวิทยา นักเศรษฐศาสตร์ในระยะหลังได้เริ่มให้ความสนใจในเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ โดยเฉพาะในเรื่องบทบาทของสถาบันการศึกษาเป็นต้น ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ และเนื่องจากสังคมวิทยา

สนใจทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตของสังคมเศรษฐศาสตร์จึงเล็งไม่พ้นที่จะต้องมีความสัมพันธ์กัน กับสังคมวิทยาทางเศรษฐกิจว่าด้วยอาชีพของมนุษย์ จึงอาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่ สะท้อนมิติทางเศรษฐศาสตร์ได้อย่างชัดเจนเพราะว่าเป็นการแสดงถึงนัยแห่งการฝึกฝนหรือใน การศึกษา และแม้ว่าความสามารถในการสร้างผลผลิตของมนุษย์นั้นถือเป็นปัจจัยการผลิต ประเภทหนึ่งก็ตาม แต่ก็ต่างไปจากปัจจัยการผลิตประเภทอื่นๆ เพราะมนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตอันมีชีวิตจึงมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการได้สูงกว่าปัจจัยการผลิตประเภทอื่นๆ และที่สำคัญกว่านั้นก็คือเป็นปัจจัยการผลิตที่ควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยอื่นๆ ซึ่งต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของมนุษย์ทั้งสิ้น แต่ความสามารถในการใช้ประโยชน์ หรือในการควบคุมพัฒนาการของปัจจัยการผลิตประเภทอื่นๆ นั้นมิใช่จะสามารถเกิดขึ้นเองได้โดยธรรมชาติ แต่เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องอาศัยการเรียนรู้ และมีการฝึกฝนจนเกิดความแตกฉานและชำนาญขึ้น จึงจะทำให้การสร้างผลผลิตเกิดประโยชน์ได้อย่างสูงสุด สำหรับในการฝึกทักษะเหล่านี้หาก กระทำได้จนถึงจุดหนึ่งแล้วย่อมสามารถที่จะใช้ประโยชน์หรือควบคุมปัจจัยการผลิตอื่นๆ ได้ และหากพัฒนาจนเชี่ยวชาญมากขึ้นก็จะเป็นการดัดแปลงหรือสร้างผลผลิตขึ้นมาใหม่ได้อันจะ ยังประโยชน์ต่อมนุษย์เอง การฝึกอบรม เป็นเงื่อนไขสำคัญของการผลิตทั้งในปัจจุบันและอนาคตเพราะจะเป็นการเพิ่มผลิตภาพของการผลิต โดยเฉพาะในสภาพที่เศรษฐกิจและสังคม ได้เพิ่มระดับของการแข่งขันและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง การฝึกทักษะ จึงกลายเป็น สิ่งที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น (ปิยะฉัตร ไพบรมณ์. 2542 : 9-11)

การศึกษาและการฝึกอบรมจัดว่าเป็นการลงทุนในทุนมนุษย์ที่เห็นได้ชัดเจนที่สุด เนื่องจากสามารถสร้างทักษะต่างๆ ให้แก่บุคคล รวมทั้งทำให้ผลิตภาพของคนสูงขึ้น ผลตอบแทนของการศึกษาและการฝึกอบรมที่สำคัญที่สุดคือ ทำให้ผลิตภาพการผลิตสูงขึ้น และทำให้ รายได้ตลอดช่วงชีวิต (Lifetime earning) ของบุคคลเพิ่มสูงขึ้นกล่าวคือ บุคคลที่ได้รับการลงทุนทางการศึกษาและการฝึกอบรมสูงกว่าโดยเฉลี่ยจะมีรายได้สูงกว่าบุคคลที่มีการลงทุนน้อยกว่า การลงทุนสูงขึ้นยังมีผลทำให้ผลตอบแทนอื่นๆ จากการทำงาน และสภาพการทำงานของ บุคคลดีขึ้นด้วย การพิจารณาผลตอบแทนของการศึกษาและการฝึกอบรมในรูปของการเพิ่ม รายได้จากการทำงานนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงคือ ทุนมนุษย์จากการศึกษาและการฝึกอบรมเพียง อย่างเดียวไม่สามารถอธิบายความแตกต่างในรายได้ได้อย่างเพียงพอ เนื่องจากมีปัจจัยอื่นๆ หลายนับปัจจัย ซึ่งพบว่ามีส่วนทำให้รายได้บุคคลสูงขึ้น อาทิ อายุ เพศ ประเภทของงานที่ทำและ ประสบการณ์ อย่างไรก็ตาม เป็นที่ยอมรับว่าระดับการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลสำคัญต่อรายได้ของบุคคล โดยสมมติฐานว่าผู้ที่มีการศึกษาหรือการฝึกอบรมที่ดีกว่าย่อม มีรายได้ในระดับที่สูงกว่า โดยเฉพาะเมื่อคำนึงถึงรายได้จากการประกอบอาชีพตลอดช่วงชีวิต (พลาพรรณ คำพรรณ. 2544 : 4)

ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นอีกมิติหนึ่งของเศรษฐศาสตร์ เพราะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะให้กับปัจจัยแรงงาน โดยถือเป็นปัจจัยการผลิตที่จำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ และฝึกฝน เพราะหากแรงงานมีความชำนาญมากขึ้น ก็สามารถสร้างผลผลิตได้มากขึ้นและเกิดประโยชน์ สูงขึ้นอันเป็นผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจต่อไป

### แนวคิดการพัฒนาบุคลากร

งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นับว่าเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งสำหรับองค์การยุค ปัจจุบัน การก้าวต่อไปในอนาคตขององค์การใด ๆ ล้วนต้องอาศัยงานด้านการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์เป็นรากฐานทั้งสิ้น องค์การในยุคโลกาภิวัตน์ได้จัดสรรงบประมาณจำนวนมากไปกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนา หมายถึง การทำให้มีคุณภาพมากขึ้น ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับบุคคลก็คือ การดำเนินการการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ต่อการปฏิบัติงานที่คนรับผิดชอบให้มีคุณภาพประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์การ

การจะบรรลุและผลการพัฒนาบุคคลดังกล่าว ผู้เกี่ยวข้องในงานการพัฒนาจำเป็นต้องวางแผนจัดกิจกรรมใหม่ๆ อาทิเช่น การประชุมพิเศษ การสอนงาน และการฝึกอบรม โดยเฉพาะพนักงานใหม่ที่ได้รับบรรจุเข้าทำงาน หรือ พนักงานที่โยกย้ายมาทำงานใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิมจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา

#### ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

วาสนา สิงห์โกวิท (2518 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาบุคคลเป็นเรื่องสำคัญ เรื่องหนึ่งในการบริหารงานบุคคล เพราะเป็นส่วนสำคัญขององค์การ ฉะนั้นการพัฒนาบุคคล จึงมีความจำเป็นต้องใช้ในการบริหารงานขององค์การทุกองค์การ และในหลายเรื่องแล้วแต่ละ ประเภทและวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์การว่าจะต้องการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรต่างๆที่มี อยู่อย่างไร ให้เหมาะสมกับความต้องการ

กุลธน ธนาพงศธร (2526 : 167) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาบุคลากร หากพิจารณาคำนิยามที่นักวิชาการให้ไว้จะพบความแตกต่าง กลุ่มความหมาย

#### ทรรศนะแรก

ได้ให้นิยามไว้ว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง วิธีในอันที่จะเพิ่มพูนสมรรถภาพ ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทั้งในด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติ

#### ทรรศนะสอง

หมายถึงการดำเนินความพยายามใดๆ ที่ทำให้สมรรถภาพเชิงสร้างสรรค์ของ บุคคลแต่ละคนสอดคล้องกับงานในหน้าที่ที่บุคคลต้องกระทำ

### ทรรศนะสาม

หมายถึงการดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

เทียนฉาย กิรินท์ (2519 : 3) ได้สรุปความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรชนิดหนึ่ง คือทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพิจารณาในแง่มุมมองทางปัจจัยของระบบเศรษฐกิจ มนุษย์ก็เป็นอุปทานของปัจจัยการผลิตของระบบเศรษฐกิจ ด้วย เช่นเดียวกับปัจจัยการผลิตอื่นๆ

दनัย เทียนพุม (2541 : 152) ได้ให้คำนิยามใหม่ของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลว่า หมายถึงการบูรณาการเพื่อใช้การฝึกอบรมและการพัฒนา การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์การสำหรับปรับปรุงบุคคล ทีม และประสิทธิผลขององค์การ

พยอม วงศ์สารศรี (2540) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง กรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ความชำนาญ (Skill) และประสบการณ์ (Experience) เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น

มัลลี เวชชาชีวะ (2534) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การ เป็นรายบุคคลให้เขามีความพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ของเขาให้ได้ผลดีแก่องค์การมากที่สุด ความพร้อมในที่นี้หมายถึงว่า องค์การต้องดูแลให้เขามีกำลังกาย กำลังใจ มีสติปัญญา มีความรู้ ความสามารถและทุ่มเทพลังทั้งหมดที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่ของเขาจนได้รับผลสำเร็จมากที่สุดคือองค์การได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนในเรื่องบุคคลนั่นเองลงทุนไปเท่าไรก็ตามได้รับผลตอบแทนเท่านั้น หรือมากกว่า ถ้าองค์การต้องการให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ผลองค์การก็ต้องจัดหาความสะดวกต่างๆ เพื่อความสะดวกต่อการทำงาน ตลอดจนเปิดโอกาสให้เขาได้พัฒนาฝีมือและความรู้ พฤติกรรมนี้เป็นเสมือนการปฏิบัติตอบแทนซึ่งกันและกัน

สมาน รังสิโยภุชณ์ (2526 : 37) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์ทุกอย่างจนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต หรือการบริการต่างๆ โดยขึ้นอยู่กับประเภทของแต่ละองค์การ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมนุษย์แต่ละคนมีลักษณะหลายหลากแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นในด้านความรู้ความสามารถทัศนคติและคุณธรรมด้านต่างๆ เป็นองค์ประกอบที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการกิจต่างๆ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาที่ละเลยไม่ต่อเนื่องหรือการ

เอาใจใส่ต่อพนักงานเพียงเล็กน้อย ย่อมไม่สามารถนำพาองค์กรและประเทศไปสู่ความเจริญอย่างแท้จริงได้ ทำให้เกิดการพัฒนายังไม่ยั่งยืน ประเทศไทยได้เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากยิ่งขึ้น (พยอม วงศ์สารศรี. 2540)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ โดยมุ่งเน้นไปถึงประเด็นการเอื้ออำนวยให้องค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรดังนี้

1. ด้านองค์กร ช่วยในการพัฒนาองค์กร ให้เจริญเติบโตด้วยการบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้บุคลากรที่ดีมีความสามารถตรงกับภารกิจขององค์กร

2. ด้านบุคลากร ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรที่อยู่ในองค์กรมีขวัญกำลังใจ มีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

3. ด้านสังคม ช่วยเสริมสร้างความมั่นคง ให้เกิดแก่สังคมและประเทศชาติด้วยทรัพยากรมนุษย์และองค์กรที่มีคุณภาพ ส่งผลไปสู่สังคมโดยรวม

ในการศึกษาเกี่ยวกับ “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” เบื้องแรกจะต้องทำความเข้าใจในความหมายของศัพท์ 5 คำ ต่อไปนี้ ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญ ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ชาลิต หมิ่นนุช (ยุทธนา ณะสุทินันท์. 2543 : 15 ; อ้างอิงจาก ชาลิต หมิ่นนุช. 2541)

- |                |                        |
|----------------|------------------------|
| 1) Training    | การฝึกอบรม             |
| 2) Development | การพัฒนา               |
| 3) Learning    | การเรียนรู้            |
| 4) Education   | การศึกษา               |
| 5) HRD         | การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ |

ซึ่งสามารถขยายความและอธิบายความหมายได้ดังต่อไปนี้คือ

1. การฝึกอบรม (Training) การดำเนินงานต่างๆ อย่างเป็นระบบที่จะถ่ายทอดความรู้หรือทักษะจากคนที่รู้หรือคนที่มีความสามารถไปยังคนที่ไม่รู้ หรือคนที่ไม่สามารถจะทำได้

2. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องระยะยาว เพื่อสร้างเสริมเพิ่มพูนศักยภาพ และประสิทธิผลของมนุษย์ หรือการทำงาน

3. การเรียนรู้ (Learning) กระบวนการที่จะทำให้มนุษย์มีความรู้ ความสามารถเพิ่มพูนมากขึ้นอยู่ตลอดเวลา อย่างต่อเนื่องโดยไม่มีที่สิ้นสุด

4. การศึกษา (Education) การเรียนรู้ที่มีแบบแผนที่แน่นอนชัดเจนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาสติปัญญาและจิตใจเป็นสำคัญ

5. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) เป็นศัพท์ที่ใช้อธิบายถึง แนวคิดเชิงบูรณาการและองค์รวม เพื่อการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการทำงานของมนุษย์ โดยใช้เทคนิคและกลยุทธ์การเรียนรู้ต่าง ๆ

ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยการฝึกอบรมได้รับความนิยมนอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเชื่อว่าเป็นวิธีการที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ และผลงานที่ได้รับมีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจ

#### วัตถุประสงค์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การประกอบด้วยวัตถุประสงค์หลัก ๆ ดังนี้

1. เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาองค์การ อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้า ลดปัญหาในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ลดน้อยลงไป ไม่ว่าปัญหาเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์การก็ดี ปัญหาเรื่องขาดความรู้ เทคนิคหรือวิชาการก็ดี หรือปัญหาเกี่ยวกับตัวบุคคลก็ดี การพัฒนาดังกล่าวย่อมจะนำมาซึ่งความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี อันจะทำให้องค์การสามารถดำรงอยู่และเจริญก้าวหน้าได้โดยไม่หยุดยั้งเพราะสามารถที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมของสังคมปัจจุบันได้

2. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์การตลอดจนถึงค่านิยม ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติของสมาชิกในองค์การ นอกจากนี้ ยังเพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงาน ทั้งของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดถึงบุคคลทุก ๆ คนในองค์การ การพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล จะนำไปสู่การพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบและวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับสมัยและไม่ล้าหลังในการทำงาน อันจะสามารถแก้ปัญหาขององค์การที่เกิดขึ้นได้

3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในฐานะเป็นผู้บริหาร หรือหัวหน้างานสามารถที่จะปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นนักบริหารที่ดีได้ โดยสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จอย่างน่าพอใจ

4. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในระดับรอง ๆ ลงมา อาจจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาของหัวหน้างาน ตลอดจนคนงาน มีความรู้ ทักษะ ในงานแต่ละอย่างที่เขาทำอยู่ มีความชำนาญ ทำให้เกิดผลผลิตในการทำงานอย่างสูงสุดและมีคุณภาพดีที่สุดในที่สุด

5. เพื่อให้บุคลากรทุกระดับในองค์การเกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองเป็นอย่างดี และยังสามารถทำงานร่วมมือและประสานงานกับบุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ลดภาวะความตึงเครียด สร้างความรัก ความเข้าใจและสามัคคีต่อกันเกิดความสมานฉันท์เป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ย่อมทำให้องค์การบรรลุความสำเร็จสูงสุด และผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน ตลอดทั้งทำให้ผู้ร่วมงานทุกคนรู้สึกว่ องค์กรเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของเขา อันจะนำความเจริญก้าวหน้ามาสู่องค์กรอย่างไม่มีวันหยุดยั้ง

### การพัฒนาพนักงาน

หมายถึง กระบวนการในการวางแผน เพื่อจัดให้พนักงานได้มีการเรียนรู้ และ ประสบการณ์ อันจะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายของ กิจการ

การพัฒนาบุคคลหรือการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเสริม สร้างให้บุคคลแต่ละคนก้าวไปในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ช่วยให้มีความสัมพันธ์กับองค์กรดี ขึ้น ตลอดจนช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปเป็นอย่างดี

การฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความ ซำนาญให้แก่พนักงานในองค์กร จนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและ ทักษะดีอย่างค่อนข้างถาวร อันจะอำนวยประโยชน์ให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น และทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในการงาน

#### วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการพัฒนาพนักงาน

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ในการปฏิบัติงาน และด้านความตื่นตัวให้กับ พนักงานที่พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ สร้างทัศนคติที่ดีต่องาน และองค์กร มีความ รับผิดชอบตลอดจนด้านความพร้อม เพื่อตำแหน่งใหม่ที่ก้าวหน้าต่อไป

การขยายตัวขององค์กรขึ้นอยู่กับผู้บริหารทำการตัดสินใจโครงการพัฒนา จะต้อง ศึกษาวัตถุประสงค์ เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดองค์กรไม่ว่าจะเป็นระยะสั้น หรือระยะยาว ขึ้นกับวัตถุประสงค์ แต่ละบุคคลในการรับรู้โครงการ พื้นฐานขององค์กร โดยการวางแผน ในอนาคตไว้ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาบุคคลในอนาคต โดย การเสริมสร้างความสามารถ ทักษะ ให้ทันต่อความต้องการขององค์กร เช่น

- พัฒนาบุคคลให้รับกับการขยายตัวขององค์กร
- พัฒนาบุคคลให้ทันต่อเทคโนโลยีแผนใหม่
- พัฒนาบุคคลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน

1. พัฒนาบุคคลให้รับกับการขยายตัวขององค์กร เป็นวัตถุประสงค์หลักที่ผู้บริหาร งานบุคคลมองเห็นความสำคัญของทรัพยากรบุคคลต่อการพัฒนาความสามารถเพียงใด การ พัฒนาบุคคลให้รับกับการขยายตัวในแต่ละตำแหน่ง โดยคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมมารับ ตำแหน่ง หรือโยกย้ายผู้มีความสามารถ เลื่อนตำแหน่งและนำมาพัฒนาบุคคลตามแนวโน้ม ของการขยายตัว

2. พัฒนาบุคคลให้ทันต่อเทคโนโลยีแผนใหม่ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี การ พัฒนาบุคคล จำเป็นต้องปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีแผนใหม่ไม่เพียงแต่ พัฒนาพนักงานใหม่เท่านั้น แต่พนักงานเก่าก็ควรมีการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างความรู้ความ

สามารถให้ทันต่อเทคโนโลยีที่รุดหน้าไป เช่น การเปิดอบรมเรื่องคอมพิวเตอร์หรือการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นระบบ เป็นต้น

3. พัฒนาบุคคลต่อความก้าวหน้าในการทำงาน พัฒนาให้เหมาะกับหน้าที่ตำแหน่งที่รองรับ แนวคิดในการจัดองค์การมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายที่จะให้โอกาสพนักงานก้าวหน้า นโยบายที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ การพัฒนาประสิทธิภาพพบว่า 1/3 ของความสำเร็จเกิดจากพนักงานซึ่งผ่าน โดยการฝึกอบรมพิเศษ

### การฝึกอบรม

ปัจจุบันการฝึกอบรมนับว่ามีบทบาทอันสำคัญยิ่งในการสร้างคุณภาพของบุคคลและพัฒนาบุคคลในระดับและกลุ่มวิชาชีพสาขาต่างๆ เพื่อการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเท่าเทียมกับความเจริญทางวิชาการในด้านต่างๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม ฯลฯ ที่เจริญก้าวหน้าไปตลอดเวลาอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งในประเทศที่เจริญแล้วและประเทศที่กำลังพัฒนา

กระบวนการพัฒนาประเทศนั้น สิ่งสำคัญที่ขาดเสียมิได้ก็คือ คุณภาพของคน ความรู้ความสามารถของคนที่น่าเอาทฤษฎี หลักการทางวิทยาศาสตร์ เข้ามาเป็นเครื่องมือให้เกิดผลในทางปฏิบัติ รวมทั้งการวางแผนที่จะดำเนินการพัฒนาให้เกิดการปฏิบัติตามแผน การประเมินผลเพื่อการปรับปรุงแผน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้ย่อมชี้ให้เห็นว่า การฝึกอบรมบุคลากรนั้นมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง

การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่มุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะ บุคลิกวิธีการทำงาน ฯลฯ ของบุคคล ซึ่งจะต้องใช้วิธีการฝึกอบรม องค์ประกอบ เทคนิคด้านต่างๆ และวิธีการอื่นเข้าร่วมด้วย ซึ่ง ภิญโญ สารธ. (2517 : 442-443) ได้สรุปว่า วัตถุประสงค์สำคัญของการฝึกอบรมคือ การมุ่งให้บุคลากรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานไปในทางที่ดีขึ้น รวมถึงเพิ่มความชำนาญในการทำงานด้วยมือ การรู้จักใช้ความรู้ทางเทคนิคต่างๆ มีความสามารถในการแก้ปัญหา และมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยมุ่งหวังให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมนำความรู้ความชำนาญที่ได้รับใหม่ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ หรือหน่วยงานนั้น

#### การฝึกอบรม (Training)

เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน โดยมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถ การฝึกอบรมจึงเป็นกรรมวิธีอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารพัฒนาพนักงาน ได้มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้หลายๆ ท่านดังนี้

ภิญโญ สารธ. (2517 : 442) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน ซึ่งมุ่งเน้นที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ

เสนาะ ดิเยาร์ (2525 : 107 ) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้น เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อแลกเปลี่ยนพฤติกรรมคนไปในทางที่ต้องการ

วิจิตร อวาระกุล ( 2537 : 30 ) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนา หรือฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะหรือเข้ากับงาน หรือการทำงาน ส่วนการศึกษา หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญงาน ความสามารถ

สุปราณี ศรีฉัตรภิรมย์ (2524 : 1) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลว่า เป็นการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญให้แก่พนักงานในองค์กร จนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติอย่างค่อนข้างจะถาวร อันจะอำนวยประโยชน์ให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

วิลสัน (Wilson. 1994 : 8) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่า เหตุผลที่คนเข้ารับการฝึกอบรมเพราะว่า องค์กร และเทคโนโลยี มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงมีความต้องการที่จะเพิ่ม หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทักษะ และความรู้ของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

พอนท์ (Pont. 1995 : 7 ) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมว่า คือการดำเนินงานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบที่จะถ่ายทอดความรู้ หรือทักษะจากคนที่รู้ หรือคนที่มีความสามารถไปยังคนที่ไม่รู้ หรือคนที่ไม่สามารถจะทำได้

เดล (Dale. 1980 : 358) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการจัดการเพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ และมีทักษะเฉพาะอย่าง โดยมีจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของผู้เข้าฝึกอบรมซึ่งเป็นกิจกรรมที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

จากความหมายของการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์ในการที่จะพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มี ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ต้องการ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดความสำเร็จแก่องค์กรได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

การฝึกอบรม พอจะสรุปได้ว่า การฝึกอบรม คือ

1. เป็นขบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากร
2. เป็นการเพิ่มพูนความถนัด ( Skill )
  - เพิ่มพูนความรู้ ( Knowledge )
  - เพิ่มพูนทัศนคติ ( Attitude )

### เพิ่มพูนความเข้าใจ ( Understanding )

การฝึกอบรมจะประสบผลสำเร็จและบังเกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์การมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการบริหารงานฝึกอบรมที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน คือ มีการสำรวจวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม สร้างพัฒนาหลักสูตรและจัดทำโครงการฝึกอบรมดำเนินการฝึกอบรม ประเมินและติดตามผล ोजना พัฒนกุล (2524) ว่าการดำเนินการฝึกอบรมนั้นจะต้องปฏิบัติไปตามกระบวนการเป็นลำดับ แม้ว่าการฝึกอบรมจะไม่สามารถแก้ปัญหาทุกอย่างที่เกิดขึ้นในองค์การให้หมดไปอย่างสิ้นเชิง แต่การฝึกอบรมก็นับเป็นรูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่ทำให้บุคคลในองค์การมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีแบบแผนและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม ได้แก่ งบประมาณ การสนับสนุนของฝ่ายจัดการ การวางแผนงานฝึกอบรม อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในงานฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม วิทยากร ความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และประการสำคัญคือ บุคลากรในองค์การทุกระดับต้องเห็นความสำคัญของงานฝึกอบรม จึงจะทำให้การฝึกอบรมดำเนินไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

#### ความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรม เนื่องจากเหตุผลดังต่อไปนี้

1. องค์การมุ่งหวังผลผลิตที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ผู้ที่จะทำให้ผลผลิตไปสู่จุดมุ่งหมายปลายทางที่องค์การกำหนดไว้ ก็คือ บุคคลในองค์การลำพังเพียงผู้จัดการหรือผู้บริหารยังไม่เพียงพอ จำเป็นต้องอาศัยบุคคลอื่นๆ ที่จะร่วมแรงร่วมใจกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ ฉะนั้นจำเป็นต้องมีหน่วยงานสอนให้เขาได้เรียนรู้งานนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจงานอันนำไปสู่ความรวดเร็วในการทำงาน และยังเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานนั้นๆ ได้

2. ลักษณะงานในองค์การมีความแตกต่างจากความรู้ที่ได้รับจากสถานศึกษา เพราะสถานศึกษาจะให้ความรู้ และฝึกฝนสิ่งที่กว้างๆ อาจไม่ได้เฉพาะเจาะจงและมีลักษณะพิเศษตามลักษณะเฉพาะของงานในองค์การ ฉะนั้น ผู้สำเร็จการศึกษาจำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้งานนั้นก่อนทำงาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน อันเป็นผลให้ทำงานด้วยความสบายใจ

3. งานในองค์การจะมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอยู่เสมอ การเปลี่ยนแปลงนี้จำเป็นต้องมีการปรับสิ่งต่างๆ ให้เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน หรือการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อาทิเช่น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานต่างๆ จำเป็นต้องฝึกอบรมให้บุคคลในองค์การสามารถทำงานใหม่ได้อย่างดี

4. บุคคลในองค์การจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา โดยธรรมชาติของมนุษย์ เมื่อทำงานไปนานๆ ความเฉื่อยชา ความแข็งจะเกิดขึ้น ฉะนั้นองค์การจำเป็นต้องจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้น จูงใจให้เขาเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อไม่ให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเขาอายุมากแล้ว

ปล่อยให้เติกรุ่นหลังทำ จะต้องทำให้คนในองค์กรเกิดจิตสำนึกว่าทุกคนไม่มีใครแก่เกินการพัฒนา

### วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีจุดมุ่งหมายเพื่อ (ศิริลักษณ์ เชียงสอน. 2542 : 17-18)

#### 1. เพิ่มพูนความรู้

การเพิ่มพูนความรู้หรือเสริมสติปัญญาหรือเพื่อปรับปรุงแก้ไขความรอบรู้เพื่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเกี่ยวกับการเข้าใจกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หน้าที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานหรือบุคคล การเข้าใจการจัดการการบริหาร รูปแบบการบริหาร ทำให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถอธิบายและขยายความได้อย่างถูกต้องและชัดเจน สามารถนำสิ่งที่รู้ไปใช้ในสถานการณ์จริงได้ นอกจากนี้การฝึกอบรมยังสามารถมุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถวิเคราะห์แยกแยะให้เห็นองค์ประกอบต่างๆ ที่กระจายกันอยู่เข้าเป็นแบบแผนหรือโครงสร้างใหม่ได้

#### 2. พัฒนาทักษะ

การพัฒนาทักษะความชำนาญ เป็นจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมและพัฒนามาช้านานรวมถึงตั้งแต่การจัดลำดับความสำคัญของงาน การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าการเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องคล่องตัว จนมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถทำเองได้ในสถานการณ์จริง การเพิ่มจำนวนครั้งหรือความถี่ในการฝึกปฏิบัติทำให้มีประสบการณ์และทักษะในการทำงานสูง ก่อให้เกิดความมั่นใจได้เป็นอย่างดีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้องโดยใช้เวลาน้อยลง

#### 3. เปลี่ยนแปลงเจตคติ

เมื่อสร้างเจตคติที่ดีที่เหมาะสมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทำให้มีกำลังใจหรือขวัญที่ดีในการทำงาน สามารถทำงานของตนได้ด้วยความยินดีและพอใจ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความสบายใจ การฝึกอบรมโดยทั่วไปมักมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงแก้ไขความรอบรู้เพื่อการปฏิบัติงาน และเพิ่มทักษะความชำนาญการ แต่ละเลยการจูงใจบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องคำนึงถึง เพราะหากบุคลากรมีความรู้และทักษะในการทำงาน แต่ขาดแรงจูงใจในการทำงานก็จะไม่นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ และขาดความจูงใจในการปฏิบัติงานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาไม่นำความรู้และทักษะที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้การฝึกอบรมไม่เกิดผลตามที่กำหนดไว้

### กระบวนการในการฝึกอบรม

การดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นมาก เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากรและการลงทุนที่สูง ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตลอดถึงเวลาที่ใช้ดำเนินการ นอกจากนี้การจัดการฝึกอบรมยังต้องเกี่ยวข้องกับนโยบายและการประสานงานต่าง ๆ จึงจำเป็นที่จะต้องใช้เวลาความระมัดระวังในการดำเนินการอย่างมาก กระบวนการหรือขั้นตอนที่นำมาใช้ในการดำเนินการจึงมีความสำคัญมาก

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 261-262) ได้สรุปลำดับขั้นของการจัดการฝึกอบรมไว้ดังนี้

- 1.วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม
- 2.ตรวจสอบความต้องการแต่ละลักษณะของงาน
- 3.วางโครงการในการฝึกอบรม
- 4.เสนอโครงการเพื่อรับความเห็นชอบ
- 5.จัดวางระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการ
- 6.การประเมินผล
- 7.การติดตามผล

หากพิจารณาขั้นตอนหรือกระบวนการในการฝึกอบรมทั้ง 7 ขั้นตอน ของสมพงษ์ เกษมสิน ดังกล่าวข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้เป็น 5 กระบวนการ ตามที่ ทงทองเต็ม (2523:16) ได้กล่าวไว้ดังนี้

- 1.กระบวนการกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม
- 2.กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- 3.กระบวนการกำหนดโครงการฝึกอบรม
- 4.กระบวนการลงมือปฏิบัติการฝึกอบรม
- 5.กระบวนการประเมินผลผลการฝึกอบรม

กระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน สามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



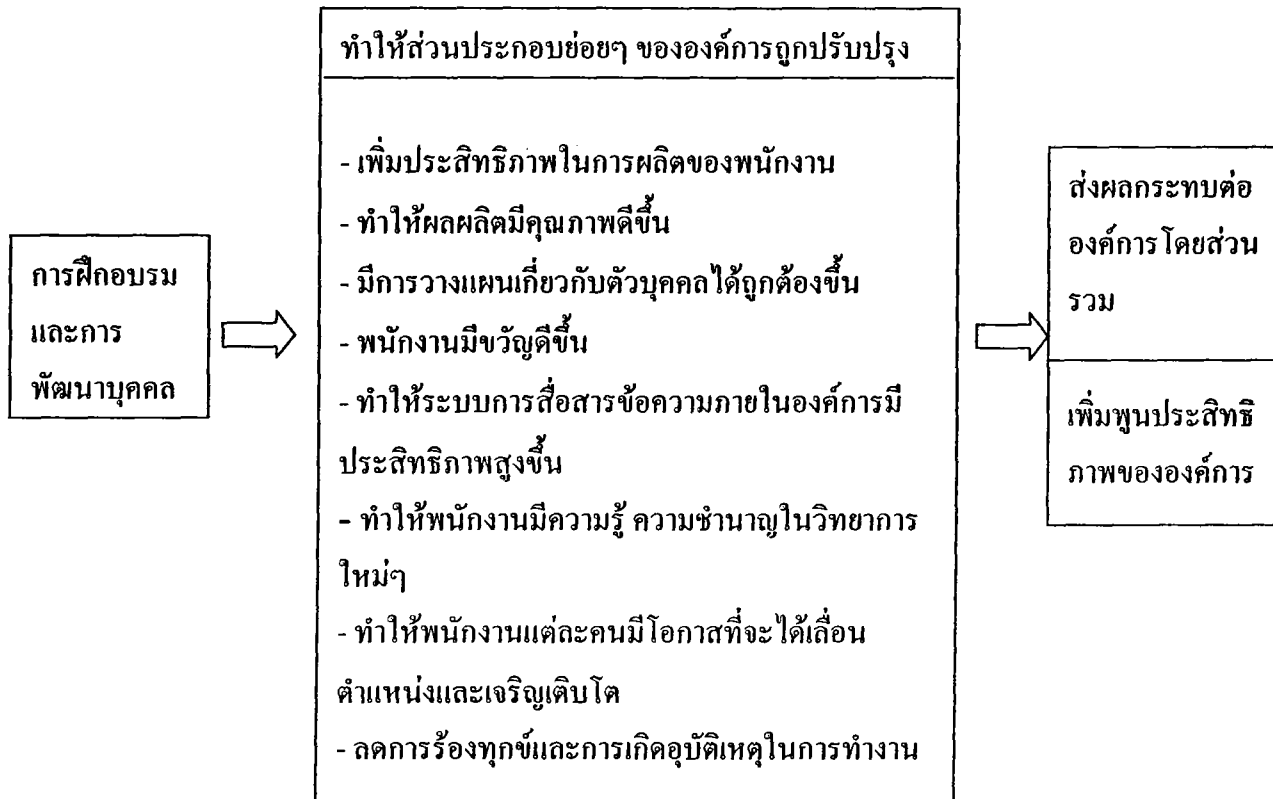
ภาพประกอบ 2 กระบวนการในการฝึกอบรม

จะเห็นได้ว่า กระบวนการในการฝึกอบรมนั้นอาจแบ่งเป็นขั้นตอนย่อยๆ ได้หลายลำดับขั้น อย่างไรก็ตาม อาจสรุปกระบวนการในการฝึกอบรมได้เป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ ขั้นตอนการวางแผนและเตรียมการ การดำเนินการและลงมือปฏิบัติ และขั้นตอนการประเมินและติดตามผลการดำเนินการ

#### ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งในการบริหารงานบุคคลขององค์การหรือหน่วยงานต่างๆ ที่มีความสำคัญ และยิ่งประโยชน์อย่างมากทั้งต่อองค์การและตัวบุคลากร การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดความสำเร็จแก่องค์การเป็นส่วนรวม ได้มีผู้กล่าวถึงประโยชน์หรือผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมไว้ต่างๆ กัน เช่น

สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524 : 5) กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมว่านอกจากจะเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ภายในองค์กรแล้วยังมีประโยชน์ที่เห็นได้ชัดแจ้งหลายประการ ทั้งเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานแต่ละบุคคลแล้ว ยังส่งผลให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การในที่สุดด้วย โดยสามารถสรุปเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

สมพงศ์ เกษมสิน (2516 : 283) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้คล้ายคลึงกับ สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข ว่า การฝึกอบรมช่วยให้ระบบวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำให้เกิดการประหยัด ลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงการแสวงหาความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ยิ่งกว่านี้ยังได้ชี้ให้เห็นประโยชน์จากการฝึกอบรมเพิ่มเติมอีก 2 ประการ คือ

1. การฝึกอบรมช่วยลดเวลาในการเรียนงานให้น้อยลง เพราะผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้ว จะสามารถปฏิบัติงานได้ดี ท่วมเวลาในการเรียนงานควบคู่ไปในขณะปฏิบัติงาน

2. การฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ที่จะไม่ต้องเสียเวลามาชี้แจงสั่งสอนงานที่สั่ง และยังช่วยลดการปฏิบัติงานล่วงเวลาให้น้อยลง ในกรณีที่การปฏิบัติงานล่วงเวลาเกิดจากความล่าช้าและไม่เข้าใจในงาน

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

##### 1. ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการฝึกอบรม

1.1 ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

1.2 พนักงานรู้ถึงมาตรฐานการทำงานและนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน

1.3 ทำให้พนักงานมีอนาคตก้าวหน้าต่อไปในตำแหน่งและหน้าที่ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดกำลังขวัญในการทำงานด้วย

##### 2. ผลประโยชน์ต่อผู้จัดการ ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน

2.1 ประหยัดเวลาในการที่จะใช้สอนหรือแนะนำงานต่างๆ ให้กับพนักงาน

2.2 ประหยัดเวลาที่จะใช้ควบคุมดูแล สามารถเอาเวลาไปใช้ในการวางแผนและบริหารงานด้านอื่นได้

2.3 ทำให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

##### 3. ผลประโยชน์ต่อองค์กร

3.1 ช่วยทำให้ผลผลิต มีคุณภาพได้มาตรฐาน

3.2 ช่วยพัฒนาการทำงานเป็นการสร้างภาพพจน์แก่องค์กร

3.3 ช่วยสร้างสรรค์งานใหม่ให้เกิดขึ้น

อาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคคลในองค์กร ที่ถูกจัดขึ้นอย่างมีระบบ มีจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการอย่างชัดเจน และผลของการฝึกอบรมจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งองค์กร แก่ตัวบุคคล และแก่สังคมโดยรวมอย่างกว้างขวาง

### แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรม

การประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรมนับว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งหลังจากเสร็จสิ้นในแต่ละครั้งผู้จัดก็จะได้ทราบว่าการฝึกอบรมประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด คุ่มค่าหรือไม่ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ ดังนั้น การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรมที่ดี ก็จะเป็นแนวทางให้ทราบถึง อุปสรรค ข้อขัดข้อง และความสามารถในการจัดฝึกอบรม เพื่อจะได้นำผลมาปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิกการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป(สันติ ปิ่นมณี. 2541:38)

### การประเมินผลการฝึกอบรม

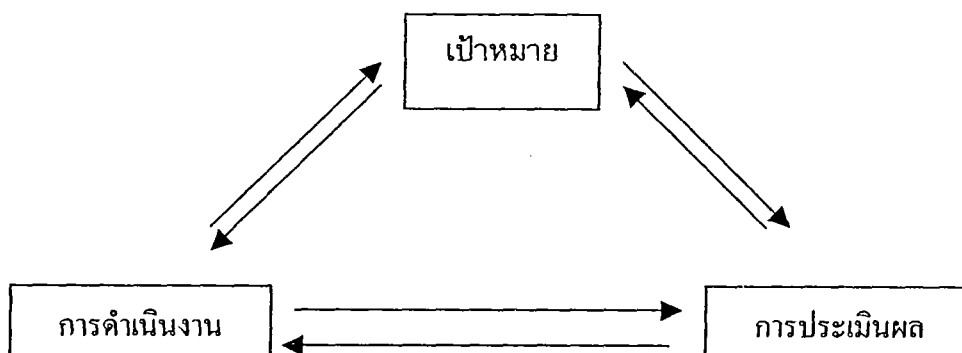
การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นกระบวนการหนึ่งหรือขั้นตอนหนึ่งของการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงผลของการจัดการฝึกอบรมว่า บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการฝึกอบรมหรือไม่เพียงใด

วิลาค สิงหวิสัย (2520 :155) กล่าวถึง องค์ประกอบที่สำคัญในการประกอบกิจกรรม 3 ประการ คือ

1. การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย
2. การดำเนินงานไปสู่เป้าหมายนั้น
3. การประเมินผลการดำเนินงานว่าได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดได้เพียงใด

การประเมินผลการฝึกอบรมก็เป็นเช่นเดียวกับ การประกอบกิจกรรมอื่นๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับการกำหนดวัตถุประสงค์และการดำเนินงานฝึกอบรมเป็นอย่างมาก ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 3 ประการนั้น ปรีชา ศรีสรภรณ์ (2528 : 119) ได้แสดงให้เห็น ดังนี้

ความสัมพันธ์ของเป้าหมาย การดำเนินการ และการประเมินผล



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ของเป้าหมาย การดำเนินการ และการประเมินผล

### ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรม

ได้มีผู้ให้ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมไว้แตกต่างกันไปหลายท่าน ดังนี้ ปาน สวัสดิ์สาลี (2535 : 3) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการที่ใช้ดุลยพินิจ และ/หรือ ค่านิยม ในการพิจารณาคุณค่า ความเหมาะสม ความคุ้มค่า หรือสัมฤทธิ์ผลของโครงการฝึกอบรม หลังจากการเปรียบเทียบผลที่วัดได้โดยวิธีการใดๆ ก็ตาม กับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2521 : 29) ได้อธิบายความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรมว่า เป็นการศึกษาข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง เพื่อประเมินดูว่าโปรแกรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลกลุ่มหนึ่งนั้นได้บรรลุผลสมความมุ่งหมายหรือไม่

ทองฟู ศิริวงศ์ (2536 : 124) ได้กล่าวถึงการประเมินผลการฝึกอบรมว่า หมายถึงการวัดและค้นหาคุณค่าของการฝึกอบรมในเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อดูประสิทธิผลการจัดโครงการฝึกอบรม สิ่งสำคัญคือ ต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์การประเมินว่า จะประเมินอะไร เมื่อใด ใช้วิธีใด ใครเป็นผู้ประเมินและใครประเมินใคร

วัตสัน (Watson. 1979 : 263-264) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรม คือ การประเมินคุณค่าในรูปของต้นทุน และกำไรทั้งสิ้นในการฝึกอบรม ซึ่งหมายรวมถึงการประเมินผลการผลิตในแง่ของปริมาณ และคุณภาพ หรือพัฒนาในทางสมองการตัดสินใจทักษะในการแก้ปัญหา และความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น

การประเมินผล เป็นกระบวนการค้นหาการตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อรายงานสรุปสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมจากแนวทางต่างๆ ที่มีอยู่

การประเมินผล เป็นกระบวนการพิจารณาคุณค่า หรือประสิทธิผลของคุณลักษณะบางอย่างที่กำหนดไว้ อย่างรอบคอบ ในโครงการ หรือการปฏิบัติงาน ขององค์การ (จิราภรณ์ ตอสูงเนิน. 2543 : 34)

จากความหมายและคำจำกัดความของการประเมินผลการฝึกอบรมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประเมินผลการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการวัดผลการฝึกอบรมว่า ผู้ผ่านการอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำในลักษณะใด และเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้

#### วัตถุประสงค์ในการประเมินการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการฝึกอบรม ทั้งนี้ ปาน สวัสดิ์สาลี (2535 : 4 ) กล่าวว่า เนื่องจากผลที่ได้จากการประเมินที่เป็นระบบจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงโครงการฝึกอบรมให้เหมาะสม มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมมากที่สุด

ทง ทองเต็ม (2530 : 3-4 ) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการฝึกอบรมโดยมุ่งเน้นที่ตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านต่างๆ ทั้งด้านความคิด ความรู้สึก การประพฤติปฏิบัติ อันเป็นการเปลี่ยนแปลงตามที่คุณเข้ารับการฝึกอบรมต้องการ ซึ่งดีกว่าการเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีอื่น และพิจารณาจากสภาพความถาวรของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น

สำหรับ ดันย บุนนาค (2520 : 180) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินการฝึกอบรม โดยพิจารณาในประเด็นที่กว้างขึ้น คือ นอกจากจะเพื่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว ยังมองถึงสัมฤทธิ์ผลของโครงการ ตลอดจนข้อบกพร่องในการดำเนินการ และความพึงพอใจของผู้บริหารระดับสูงต่อการฝึกอบรมอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของการประเมินผลการฝึกอบรม ตามที่ พงษ์พัฒน์ สัตยารัฐ (2522 : 61) กล่าวไว้ 2 ประการ คือ เพื่อทราบความมีประสิทธิภาพของการฝึกอบรม และเพื่อทราบข้อบกพร่องของการจัดโครงการฝึกอบรม

#### ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการฝึกอบรม แต่ในทางปฏิบัติมักกระทำกันอย่างไม่ลึกซึ้ง และบางส่วนมีความเห็นว่า ไม่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการประเมินผล ซึ่งบางส่วนก็ว่าการประเมินผลการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่ทำยาก และบางส่วนก็ว่าการประเมินผลการฝึกอบรมมาแล้วก็ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ โดยมองว่าการประเมินผลการฝึกอบรมเป็นเพียงการรายงานผลการดำเนินงานการฝึกอบรมเพียงเท่านั้น แต่ในข้อเท็จจริงแล้วการประเมินผลการฝึกอบรมนับว่าเป็นขั้นตอนหรือวิธีที่มีความสำคัญอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่า การประเมินผลการฝึกอบรมโดยทั่วไปมีความสำคัญดังต่อไปนี้ (ไตรรัตน์ โภคพลากรณ. 2533 : 448 )

1. เพื่อดูว่าการฝึกอบรมนั้น ได้ผลสัมฤทธิ์ตามต้องการหรือไม่เพียงใด ผลสัมฤทธิ์นั้นสามารถเปรียบเทียบได้กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
2. เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการฝึกอบรมให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมในครั้งนั้นหรือการฝึกอบรมในครั้งต่อไป
3. เพื่อดูความคุ้มค่าของการฝึกอบรม การประเมินผลจะช่วยให้การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งต่างๆ เพราะในการดำเนินงานใดๆ หากได้ลงทุนไปแล้วทั้งทางด้านเวลาเงิน และความพยายาม ควรจะได้รับผลตอบแทนอะไรบ้าง และคุ้มค่ากับสิ่งที่เสียไปหรือไม่
4. เพื่อช่วยทั้งผู้ให้การฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในการฝึกอบรมในครั้งต่อไป กล่าวคือ ผู้ให้การฝึกอบรมหรือวิทยากรจะทราบถึงข้อดีหรือข้อบกพร่องในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอันจะได้หาทางปรับปรุงต่อไป ส่วนทางด้านผู้เข้าฝึกอบรมก็จะได้ว่าควรจะเตรียมตัวล่วงหน้าอะไรบ้าง เพื่อให้ได้รับผลเต็มที่ในการมารับการฝึกอบรม
5. เพื่อช่วยการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือผู้อนุมัติว่าในเรื่องที่จะฝึกอบรมต่อไปนั้น ควรจะจัดต่อไปอีกหรือไม่ ถ้าจะจัดควรจัดบ่อยเพียงใด

การดำเนินงานในเรื่องใดๆก็ตาม เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็จะต้องได้รับประโยชน์จากผลงานนั้นๆ ในทำนองเดียวกันกับการประเมินผลการฝึกอบรม ก็เป็นการดำเนิน

งานขั้นตอนหนึ่งในกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งประโยชน์ที่เห็นเด่นชัดหรือเป็นที่ประจักษ์ในงาน การประเมินผลการฝึกอบรม ก็คือ ( น้อย ศิริโชติ. 2524 : 167 )

1. การประเมินผลจะบอกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมว่า โครงการนี้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงไร

2. การประเมินผลจะช่วยจัดวิธีการอบรมว่าดีแล้วหรือไม่ ซึ่งหมายรวมถึงความเหมาะสมของวิทยากร และอื่นๆ

3. การประเมินผลจะวัดว่า โครงการนั้นคุ้มกับค่าใช้จ่ายหรือไม่

4. การประเมินผลจะมีประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ และประโยชน์ของการฝึกอบรม

5. การประเมินผลจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจว่า การฝึกอบรมแต่ละครั้งนั้น เกิดขึ้นเพราะความจำเป็นจริงหรือไม่ และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานนั้นๆ เพียงใด

#### ประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรม

ประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรม ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ใช้ความพยายามในการ จำแนกการประเมินผลการฝึกอบรมออกเป็นประเภทต่างๆ เป็นต้นว่า เสาวลักษณ์ สิงห์โกวิท (2536 : 264-274) ได้จำแนกประเภทการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติการ ( Reaction evaluation ) เป็นการประเมินความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมในครั้งนั้นๆว่า ชอบหรือไม่ชอบอย่างไรและเพียงไร ทั้งนี้ โดยไม่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม หรือการเรียนรู้ในบทเรียนที่ได้จากการฝึกอบรมแต่ประการใด ซึ่งมีแนวทางในการประเมินผล ดังนี้

1.1 วางเป้าหมายว่าต้องการทราบความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องใดบ้าง

1.2 จัดทำใบประเมินผลให้มีรายละเอียดต่างๆครบถ้วน นตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 1.1

1.3 ออกแบบฟอร์มการประเมินที่ง่ายต่อการกรอกข้อความ เช่น มีตารางให้ทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ต้องการ หรือให้คะแนนตัวเลือกต่างๆ เพื่อสามารถวัดความรู้สึกชอบไม่ชอบได้โดยง่ายขึ้น

1.4 นอกจากแบบประเมินในลักษณะปรนัยในข้อ 1.3 แล้ว ในตอนท้ายควรมีคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระไว้ด้วย

1.5 ภาษาที่ใช้ในแบบฟอร์มการประเมิน และการกำหนดตัวเลือกควรให้เป็นกลางมากที่สุด

1.6 ไม่ต้องให้ผู้กรอกแบบฟอร์มการประเมินผลลงชื่อกำกับ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา

1.7 เมื่อรวบรวมมาได้แล้วควรมีการถ่ายทอดข้อมูลเหล่านั้นลงในตารางสรุป เพื่อให้สามารถเข้าใจและวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายขึ้น

1.8 จัดทำรายงานการประเมินผล หลังจากได้ทำการวิเคราะห์ และตีความข้อมูลเหล่านั้น

2. การประเมินผลการเรียนรู้ ( Learning evaluation ) หมายถึง การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจ ซึมซาบ และรับไปซึ่งหลักการ ข้อเท็จจริงหรือเทคนิคต่างๆ ซึ่งเป็นเนื้อหาสาระวิชาที่มีอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรม ดังนั้น การประเมินผลการเรียนรู้ จึงเป็นการประเมินประสิทธิผลในการเรียนการสอนโดยตรง โดยการทดสอบแบบต่างๆ ซึ่งมีแนวทางในการประเมินผล ดังนี้

2.1 ประเมินผลการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลไม่ใช่กลุ่ม

2.2 ควรประเมินทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

2.3 ในการประเมินผลต้องกระทำอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีอคติหรือลำเอียง

2.4 ใช้กลุ่มควบคุมเปรียบเทียบกับกลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุมหมายถึงกลุ่มที่ไม่รับการฝึกอบรม ส่วนกลุ่มทดลอง หมายถึงกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรม

2.5 ควรใช้หลักวิชาสถิติเข้าช่วยประเมินผล

3. การประเมินผลพฤติกรรมการทำงาน (Job behavior evaluation) เนื่องจากการประเมินผลปฏิบัติการและการประเมินผลการเรียนรู้ มิใช่เครื่องแสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงาน และถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมิได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานให้ดีขึ้นตามความรู้ที่ได้รับมา ก็แสดงว่าการฝึกอบรมในครั้งนั้นล้มเหลว ดังนั้น การประเมินผลพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ซึ่งมีแนวทางในการประเมินผล ดังนี้

3.1 การประเมินผลจะต้องทำอย่างเป็นระบบ ในการสังเกตและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและเก็บข้อมูลในการสังเกตพฤติกรรมในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.2 การประเมินผลจะต้องกระทำจากบุคคลหลายๆ ฝ่าย เช่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม เช่น ลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

3.3 ควรใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเข้าช่วยในการเปรียบเทียบ การปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อที่จะดูว่าการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมนั้นเป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือไม่

3.4 การประเมินผลหลังการฝึกอบรม ควรกระทำเมื่อการฝึกอบรมได้ผ่านไปแล้ว 3 เดือน

3.5 ควรจัดให้มีการประเมินกลุ่มควบคุมด้วยแล้ว เปรียบเทียบกับกลุ่มที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว

4. การประเมินผลผลลัพธ์รวมที่ตกแก่องค์กร (Result evaluation) จะเห็นได้ว่าการประเมินผลในประเภทตอนต้น ทำได้ง่ายกว่าประเภทหลังๆ และในกรณีนี้ก็เช่นกัน ซึ่งอาจกล่าว

ได้ว่า การประเมินผลลัพธ์ที่ตกแก่องค์การทำได้ค่อนข้างยากกว่ากรณีอื่นๆ เพราะมีตัวแปรอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องจำนวนมาก ผู้ทำการประเมินผลจึงต้องรู้จักแยกแยะและวิเคราะห์ว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแก่องค์การนั้นเป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือเป็นเพราะปัจจัยอื่นๆ เช่น บรรยากาศที่สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น การสนับสนุนและอุทิศกำลังกายกำลังใจ เวลาและทุนให้มีการปรับปรุงงานให้ดีกว่าเดิม การบริหารที่มีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมภายนอก องค์การทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เป็นต้น การประเมินผลลัพธ์รวมทั้งตกแก่องค์การ โดยทั่วไป จึงต้องอาศัยการประเมินผลต้นๆ เป็นฐานด้วย สำหรับเครื่องมือในการประเมินผลลัพธ์รวมขององค์การโดยทั่วไป ได้แก่ การสำรวจด้วยการออกแบบสอบถามแบบต่างๆ การวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เช่น ผลผลิต ต้นทุน และอื่นๆ การตั้งคณะกรรมการจากภายในหรือภายนอกเข้าตรวจสอบความเจริญก้าวหน้าขององค์การ เป็นต้น

5. การประเมินผลในด้านอื่นๆ ที่เกิดจากการฝึกอบรม (Additional outcomes) การประเมินผลในมิตินี้มุ่งพิจารณาในเรื่องต่างๆ ที่ไม่ได้กล่าวไว้ใน การประเมินผลใน 4 ประเภทข้างต้น เช่น การพิจารณาว่าหลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้ว บุคคลนั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่าเพิ่มขึ้นหรือไม่ บุคคลผู้นั้นมีความพอใจและภูมิใจในงานของตนหรือไม่ บุคคลผู้นั้นมีความรู้สึกดีขึ้นต่อตนเองหรือไม่ ตลอดจนบุคคลผู้นั้นเป็นสมาชิกที่ดีของครอบครัว ของประเทศชาติ และของหน่วยงานอื่นๆ ที่ตนสังกัดอยู่ เช่น สมาคมวิชาชีพ องค์การเกี่ยวกับการศาสนา พรรคการเมืองหรือไม่ บุคคลผู้นั้นสามารถที่จะเลือกงานได้ตามความพอใจของตนหรือไม่ หรือกล่าวสั้นๆ ว่า “การฝึกอบรมได้สร้างคน” หรือไม่ ในการประเมินผลประเภทนี้ยังไม่มีวิธีการที่แน่นอน แต่โดยทั่วไปนิยมใช้การสำรวจความคิดเห็น เช่น การออกแบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ เป็นต้น

ปรีชา ศรีสราภรณ์ (2528 : 121) จำแนกประเภทของการประเมินผลจากขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินโครงการโดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การประเมินผลปัจจัย เป็นการประเมินผลโดยดูจากปัจจัยของโครงการ เช่น คน วัสดุ เงิน เพื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่นๆ
2. การประเมินผลการปฏิบัติ เป็นการประเมินโดยดูจากผลสำเร็จของโครงการ
3. ความสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติโดยวัดตามเป้าหมายของโครงการ เพื่อดูว่าบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
4. การประเมินผลประสิทธิภาพ เป็นการประเมินดูอัตราส่วนระหว่างผลสำเร็จปัจจัยนำเข้า เพื่อดูประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการ
5. การประเมินผลกระบวนการ เป็นการวิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานของโครงการ และคุณสมบัติของโครงการ เพื่อแยกแยะสาเหตุของความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการ สำหรับปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

นอกจากการแยกประเภทของการประเมินผลตามขั้นตอนของการดำเนินโครงการแล้ว ยังมีการแบ่งประเภทของ การประเมินผลโดย พิจารณาจาก ตัวผู้รับการอบรมเป็นเกณฑ์ สุปรานี ศรีนัตราภิมุข (2524:106) แบ่งประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรมออกเป็น 4 อย่าง คือ

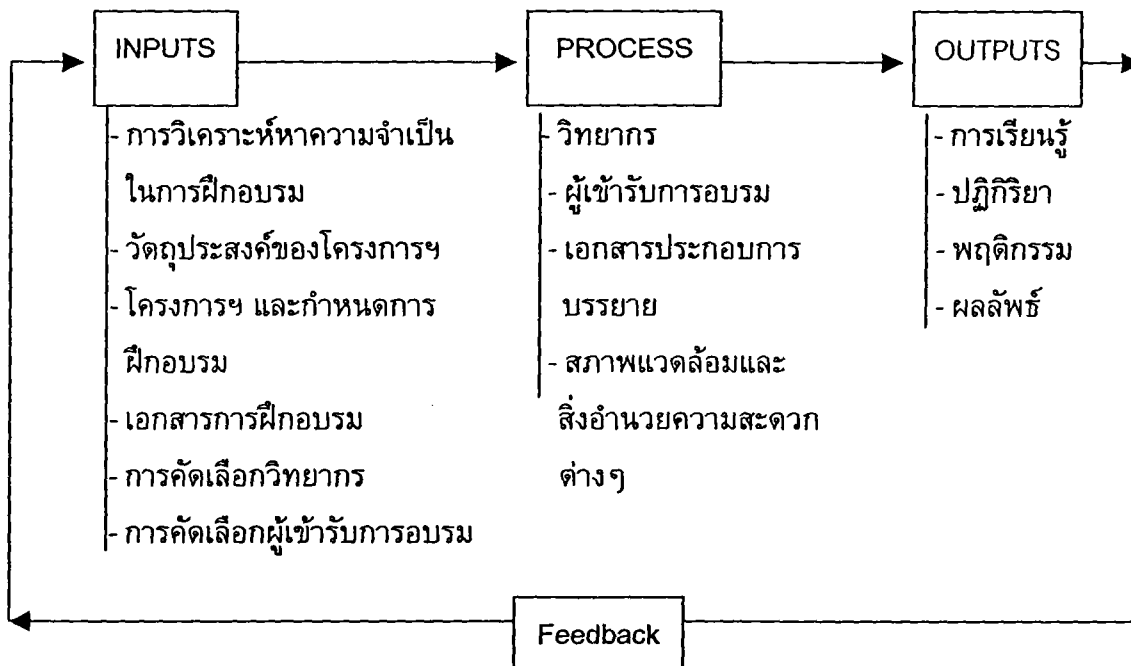
1. การประเมินผลเพื่อวัดปฏิกิริยาของผู้รับการอบรม ที่มีต่อโปรแกรมการฝึกอบรม (Reaction)
2. การประเมินผลเพื่อวัดสิ่งที่ผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ (Learning)
3. การประเมินผลเพื่อวัด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ไปในทางที่ต้องการของผู้รับการอบรม (Behavior)
4. การประเมินผลเพื่อวัดผลของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ผู้รับการอบรมที่ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าต่อองค์การโดยรวม (Result)

#### ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการประเมินผลการฝึกอบรม

การที่จะให้การประเมินผลการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพและได้ผลเป็นที่น่าเชื่อถือได้นั้น มัวร์ (Moers. 1982 : 5 ) กล่าวว่าต้องพิจารณา ปัจจัยสำคัญในแต่ละส่วน ของระบบการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยนำเข้าของการฝึกอบรม (Inputs)
2. กระบวนการดำเนินการฝึกอบรม (Process)
3. ผลที่ได้จากการฝึกอบรม (Outputs)

ซึ่งแต่ละส่วนจะมีปัจจัยสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาหรือตรวจสอบในการประเมินผล ดังรายละเอียดที่ ปาน สวัสดิ์สาส์ (2535 : 9 -10) แสดงไว้ดังนี้

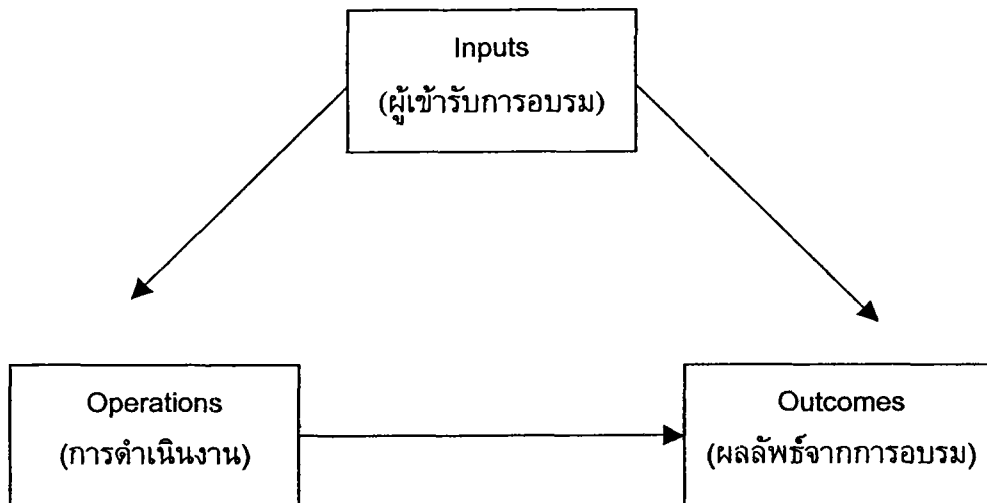


ภาพประกอบ 5 ปัจจัยในการประเมินผลการฝึกอบรม

จากการพิจารณาหรือตรวจสอบปัจจัยดังกล่าวแล้ว ก็จะทำให้สามารถเห็นภาพรวมทั้งหมดของการฝึกอบรมในโครงการ/หลักสูตรนั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลในสิ่งที่ต้องการทราบต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อบกพร่องหรือข้อควรปรับปรุงสำหรับโครงการ/หลักสูตรฝึกอบรมนี้ และสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมนั้นๆ ในรุ่นต่อไป

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น สอดคล้องกับที่ วิลาศ สิงหวิสัย (2520 : 156-159) กล่าวไว้ถึงสิ่งที่ควรพิจารณาในการประเมินผลการฝึกอบรมว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ ผู้เข้ารับการอบรม (Inputs) การดำเนินงาน (Operations) และผลลัพธ์จากการอบรม (Outcomes) โดยที่องค์ประกอบทั้ง 3 ประการนี้มีความเกี่ยวพันกันอย่างมาก ดังที่ได้แสดงไว้ต่อไปนี้

ความเกี่ยวพันระหว่างผู้เข้ารับการอบรม การดำเนินงาน และผลลัพธ์จากการอบรม



ภาพประกอบ 6 องค์ประกอบการประเมินผลการฝึกอบรม

#### การติดตามผลการฝึกอบรม

มีผู้ให้ความหมายของการติดตามผลการฝึกอบรมไว้หลายท่านด้วยกัน เป็นต้นว่า วิรัชพร สรัคคานนท์ (ม.ป.ป.) ให้ความหมายของการติดตามผลการฝึกอบรมว่า หมายถึง การตรวจสอบผลงานเป็นระยะๆ ว่า การปฏิบัติงานนั้นๆ ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ เป็นการติดตามดูว่า ปริมาณและคุณภาพของงานแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างไร อุปสรรคในการทำงาน กำลังเจ้าหน้าที่ เวลา สถานที่ การงาน การจัดการ มีเพียงพอแก่การปฏิบัติงานหรือไม่

ธเนศ ต่วนชะเอม (2534:34) ได้กล่าวไว้ว่า การติดตามผลการฝึกอบรม คือ การศึกษาว่า ผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้นำวิธีการ แนวความคิด และเทคนิคต่างๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ ให้เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน หรือต่อการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งเป็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และต้องการทราบ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และจุดอ่อนของโครงการฝึกอบรม กับทั้งเป็นการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมในขณะเดียวกันด้วย

เทรซี่ (Tracy, 1971 : 389) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การติดตามผลการฝึกอบรม คือ การศึกษาว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้นำความรู้ และสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ปฏิบัติงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้อย่างเหมาะสมเพียงไร บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลที่ได้รับคุ้มกับค่าใช้จ่ายหรือไม่ และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือมีปัญหาและ

อุปสรรคในการทำงานมากนักน้อยเพียงไร รวมทั้งมีสิ่งใดที่ควรจะได้ทำการปรับปรุงแก้ไขในโครงการฝึกอบรมให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพต่อไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับการติดตามผลดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การติดตามผลการฝึกอบรม หมายถึง การติดตามเพื่อศึกษาจากผู้ผ่านการอบรมว่า ได้นำความรู้และวิธีการต่างๆ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เพียงใด รวมทั้งศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดของการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน การติดตามผลการฝึกอบรมจะทำให้ทราบถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการฝึกอบรมให้มีความสมบูรณ์และมีคุณภาพยิ่งขึ้น

#### ความสำคัญของการติดตามผลการฝึกอบรม

การติดตามผลการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆ ที่สามารถแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของพฤติกรรมในการทำงานของผู้สำเร็จการฝึกอบรมและเพื่อชี้แนวทางให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริงๆ รวมทั้งชี้จุดอ่อนของโครงการฝึกอบรม โดยสามารถนำผลที่ได้จากการติดตามผลไปปรับปรุงหลักสูตรให้ดีขึ้น ซึ่งโดยปกติแล้วการติดตามผลการฝึกอบรมก็เพื่อต้องการทราบในเรื่อง (ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. 2533 : 454)

1. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลมาจากการฝึกอบรม
2. ขอบเขตและระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
3. การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นจริง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ผลผลิต และความพอใจจากผู้ได้บังคับบัญชา

4. ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์อันใดอันหนึ่งของการฝึกอบรมมีเพียงไร ในเรื่องเดียวกัน ธเนศ ต่วนชะเอม (2534 : 30-31) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดตามผลการฝึกอบรมไว้ 6 ประการ คือ

1. ผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะและประสบการณ์ มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่การงานหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้างในการทำงานและมีความต้องการในการอบรมเพิ่มเติมในทางสาขาวิชาการหรือไม่
2. ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม จะได้ใช้เป็นแนวทาง ในการตัดสินใจ ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ในเมื่อได้ทราบหรือได้เห็นหลักสูตรนั้นๆ แล้ว ทั้งนี้ เพื่อมิได้เสียเวลา หรืองบประมาณของหน่วยงาน
3. ผู้สร้างหลักสูตรจะได้มองเห็นข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนของโครงการฝึกอบรมว่ามีอะไรบ้าง และอยู่ตรงส่วนใดของโครงการ ที่โครงการฝึกอบรมไม่บรรลุวัตถุประสงค์ อาจจะอยู่

ที่หลักสูตร เนื้อหาสาระ ระยะเวลา ผู้สอน เอกสารประกอบการสอน ผู้รับผิดชอบโครงการหรือตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเองที่ไม่เหมาะสม ซึ่งได้จากข้อค้นพบในการติดตามผลการฝึกอบรม

4. ผู้สอนหรือผู้บรรยาย ก็จะทำให้ทราบว่าวิทยากรทั้งหลายมีท่านใดที่เตรียมการสอนเหมาะสมหรือไม่ เทคนิคการถ่ายทอดมีข้อที่ควรปรับปรุงอะไรบ้าง จะได้แจ้งให้ผู้สอนทราบและแก้ไข โดยมุ่งเน้นถึงคุณภาพการสอนเป็นสำคัญ

5. ผู้ควบคุมและบริหารโครงการฝึกอบรมจะได้พิจารณาทบทวน การดำเนินงานฝึกอบรมที่ตนเองรับผิดชอบนั้น มีส่วนใดบ้างที่น่าจะได้แก้ไข หรือตัดทอน หรือเพิ่มเติมเสริมแต่งในส่วนที่ขาดหายไป เป็นต้น โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากการติดตามผล

6. ผู้บริหารในระดับสูงจะได้เป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ ที่จะทบทวนหรือเปลี่ยนแปลงนโยบายเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมนั้นๆ ให้เหมาะสมถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการติดตามผลการฝึกอบรม

การติดตามผลการฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดกระบวนการหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะรวบรวมข้อมูลหรือข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อชี้ให้เห็นถึงคุณภาพของพฤติกรรมในการทำงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม และชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับการฝึกอบรมและการนำไปใช้ปฏิบัติในการทำงาน การติดตามผลการฝึกอบรมมีความสำคัญยิ่งต่อบุคคลหลายฝ่ายด้วยกัน ทั้งผู้ผ่านการฝึกอบรม วิทยากร ผู้สร้างหลักสูตร รวมทั้งผู้บริหารงานฝึกอบรม

มีผู้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการติดตามผลการฝึกอบรม แตกต่างกันไป ขณะที่พงษ์พัฒน์ สัตยารัฐ (2522 : 68) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการติดตามผลการฝึกอบรมในประเด็นของการฝึกอบรมกับการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงาน 2 ประการ คือ

1. เพื่อคอยชี้แนวทางและสนับสนุนให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว ได้สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริงๆ

2. เพื่อตรวจสอบทบทวนดูว่าความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับการปฏิบัติงานจริงๆ เป็นอย่างไร หรืออีกนัยหนึ่ง เพื่อดูว่าการฝึกอบรมจะมีผลนำมาใช้ในการปฏิบัติจริงๆ ได้แค่ไหน เพียงไร

สำหรับ ลักษณะ พาณิชสุภผล (2530 : 26) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่แตกต่างกันไป โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ของการติดตามผลการฝึกอบรมในแง่ของการปรับปรุงโครงการ ตั้งแต่วัตถุประสงค์ ขอบเขตเนื้อหาวิชา หลักสูตร ตลอดจนภาพรวมทั้งโครงการ แต่มิได้ระบุถึงในการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยกล่าวไว้ดังนี้

1. ช่วยทำให้การฝึกอบรมเป็นระบบที่สมบูรณ์มากขึ้น

2. เพื่อปรับปรุงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมนั้น

3. เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือขยายขอบเขต หรือเน้นให้มากขึ้นในเนื้อหาวิชาที่

ใช้ในการฝึกอบรม

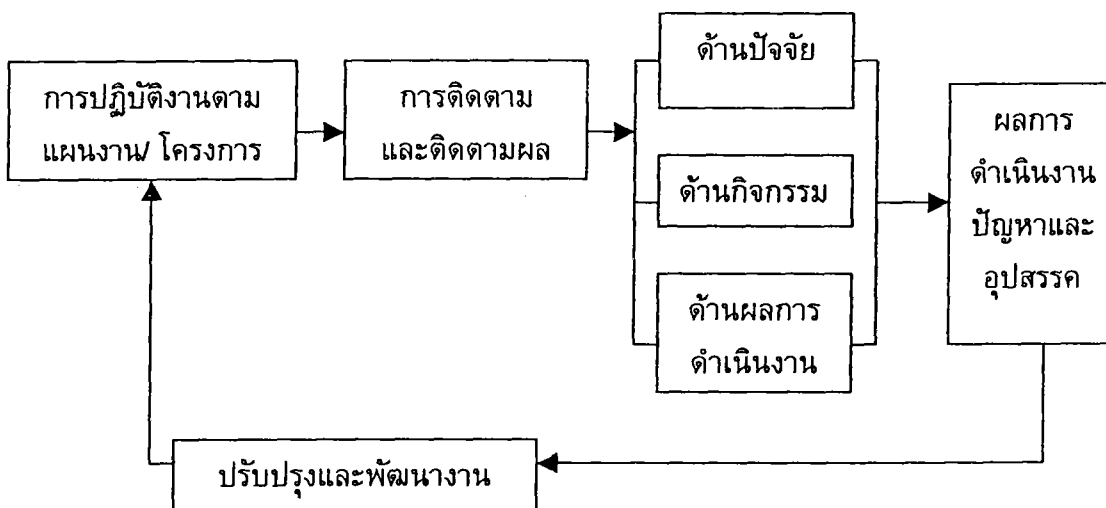
#### 4. เพื่อปรับปรุงโครงการฝึกอบรมและแก้ไขข้อบกพร่องของหลักสูตร

การติดตามผลมิได้มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคน แต่เป็นการติดตามไปดูแลช่วยให้เขาสามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลงประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ไปใหม่ จากการฝึกอบรมไปใช้ให้เป็นประโยชน์ และดูว่าเขาได้รับความรู้ความเข้าใจไปจากการฝึกอบรมนั้นๆ แคะไหน เพียงใด การที่คนเราจะเปลี่ยนพฤติกรรมได้นั้น มักจะไม่ค่อยทราบว่าจะทำอย่างไร การติดตามผลจึงเป็นการติดตามไปเพื่อเป็นการส่งเสริม ให้กำลังใจ ชี้แนะแนวทาง และจัดข้อข้องใจหรือเคลือบแคลงสงสัยต่างๆ ให้เขา เพราะเขาจะได้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทำที่ ตลอดจนมีนิสัยในการทำงานใหม่ได้สะดวกขึ้น การติดตามผลเป็นภาระร่วมกันของทั้งหน่วยงานที่จัดฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาผู้ผ่านการฝึกอบรม และตัวผู้ผ่านการฝึกอบรม

อาจกล่าวได้ว่า การติดตามผลการฝึกอบรมจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การฝึกอบรมมีความเป็นระบบ นอกจากจะเป็นการประเมินถึงคุณภาพของผู้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว ยังเป็นตัวประเมินคุณภาพความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของโครงการฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารโครงการสามารถปรับปรุงโครงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### ขอบข่ายของการติดตามและประเมินผล

โดยหลักการการติดตามเป็นมาตรการที่จะกำกับและสนับสนุน ในการปฏิบัติงานตามแผนงาน โครงการ ให้มีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และทันตามกำหนดเวลา โดยมีขอบข่ายงานติดตามและประเมินผลทั้งด้านปัจจัย กิจกรรมและผลการดำเนินงาน ดังนี้ (สปช. 2541 ค : 476-477)



ภาพประกอบ 7 ขอบข่ายของการติดตามและประเมินผล

การติดตามด้านปัจจัยเป็นการตรวจสอบว่างาน/โครงการนั้นได้รับปัจจัยหรือทรัพยากรทั้งด้านปริมาณและคุณภาพภายในเวลาที่กำหนดหรือไม่ การติดตามด้านกิจกรรม

เป็นการตรวจสอบว่าได้ปฏิบัติงานตามกิจกรรม ขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผนหรือปฏิทินการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้หรือไม่ ส่วนการติดตามด้านผลการดำเนินงานเป็นการตรวจสอบว่าการดำเนินงานนั้นได้ผลงานตามที่ตั้งเป้าหมายหรือตรงตามแผนหรือไม่ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลจะนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางาน ช่วยเหลือแก้ไขปัญหา อุปสรรคให้ลุล่วงไปด้วยดี

#### วิธีการในการติดตามผลการฝึกอบรม

วิธีการในการติดตามผลการฝึกอบรมนั้น มีแนวทางปฏิบัติหลายขั้นตอน ตลอดจนมีเทคนิควิธีการต่างๆ ประกอบกันหลายวิธี

दनัย เทียนพุก (2528: 79-81) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการติดตามผลโครงการฝึกอบรมไว้พร้อมกับอธิบายรายละเอียดในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนไว้ดังนี้

#### ขั้นที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการติดตามผล

1. ศึกษาจากวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอบรม

2. ศึกษาผลของการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรมจากข้อมูล

2.1 ในทัศนะ/ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาในระดับเหนือขึ้นไป หรือ

2.2 ในทัศนะ/ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ

2.3 ในทัศนะ/ความคิดเห็นของตัวผู้ผ่านการอบรมเอง

3. ศึกษาว่าการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรมนั้นเป็นผลเนื่องมาจากการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด

4. ศึกษาว่ามีเนื้อหาวิชาหรือทักษะอะไรบ้างที่จะต้องจัดเสริมให้หรือเพิ่มเติม ให้กับผู้ผ่านการอบรม หรือเสริมและเพิ่มเติมในหลักสูตรรุ่นต่อ ๆ ไป

#### ขั้นที่ 2 การกำหนด Frame หรือเป้าหมายที่จะทำการติดตามผล

1. จะทำการติดตามผลจากผู้ผ่านการอบรม หรือ

2. จะทำการติดตามผลจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ เพื่อนร่วมงาน

ผู้ผ่านการอบรม

ทั้งนี้ Frame หรือเป้าหมายจะใช้ผู้ผ่านการอบรมทั้งหมด หรือจะใช้วิธีการสำรวจด้วยตัวอย่าง ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถในด้าน

2.1 จำนวนบุคลากร/พนักงานที่จะทำการติดตามผล

2.2 ความจำเป็นที่จะต้องการใช้ผลการติดตาม

2.3 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

2.4 ระยะเวลาที่จะดำเนินงาน

#### ขั้นที่ 3 การกำหนดร่างหรือแนวทางการติดตามผล

1. ศึกษาหลักสูตรที่จะติดตามจาก

1.1 เพิ่มโครงการ

1.2 เพิ่มวิชาการ

1.3 รายงานการประเมินผล (ถ้ามี)

1.4 รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน / ตำแหน่งของผู้ผ่านการอบรม ที่จะติดตามผล

1.5 ผู้จัดหลักสูตรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. จากการศึกษาในข้อแรก นำมากำหนดร่างหรือแนวทางในการติดตามผล อาจอยู่ในรูปแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ หรือแบบสังเกตการปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการติดตามผลที่กำหนดไว้

3. นำร่างหรือแนวทางการติดตามผลที่จัดทำเสร็จแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) หรือให้ผู้เชี่ยวชาญดูความเหมาะสมของภาษาและเนื้อหาที่จะติดตามว่าควรปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะนำไปใช้จริงมากน้อยเพียงใด เพื่อให้ได้แบบสอบถาม หรืออื่นๆ ที่สมบูรณ์ที่สุด

ขั้นที่ 4 วิธีการดำเนินการติดตามผล

1. กำหนดวิธีการติดตามผลตามที่โครงการกำหนด

1.1 การสัมภาษณ์ หรือ

1.2 การสังเกต หรือ

1.3 การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

2. กำหนดระยะเวลาในการติดตามผล (หลักสูตรนั้นควรเสร็จสิ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 3-6 เดือน แต่ทั้งนี้อาจจะยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมของหลักสูตร)

3. ทำการติดตามผลตามวิธีที่กำหนด

4. จดหมายเตือนหรือสัมภาษณ์เพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน

อย่างไรก็ตาม การติดตามผลการฝึกอบรมประกอบไปด้วยขั้นตอนและเทคนิคที่ยุ่งยากและซับซ้อน จึงจำเป็นต้องอาศัยการดำเนินการที่เป็นระบบ ตั้งแต่การกำหนดนโยบายที่ชัดเจน มีการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีบุคลากรและงบประมาณอย่างเพียงพอ ตลอดจนมีการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง จริงจัง จึงจะทำให้การติดตามผลการฝึกอบรมมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถยึดเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการฝึกอบรมอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

2. กำหนดตารางนำเสนอที่ต้องการ

3. วิเคราะห์ข้อมูลตามที่กำหนด ซึ่งอาจทำในรูปอัตราค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าความแตกต่างทางสถิติ ฯลฯ

ขั้นที่ 6 สรุปผลและจัดทำรายงาน

การสรุปผลและจัดทำรายงานว่าจะเสนอใคร เช่น ผู้บริหาร หรือผู้จัดทำหลักสูตร เพราะต้องคำนึงว่าในการจัดทำผลสรุปและรายงานนั้นมีลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนกัน

ส่วนเทคนิคหรือวิธีการในการติดตามผลการฝึกอบรมนั้น อาจใช้วิธีการต่างๆ ประกอบกันหลายวิธี อาชวัน วายวานนท์ และ วินิต ทรงประทุม (2520 : 31) ได้กล่าวถึงวิธีการในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการติดตามผลการฝึกอบรมไว้หลายวิธีดังนี้

1. สังเกตพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน วิธีนี้ทำได้ยากเนื่องจากต้องใช้เวลามาก และบางครั้งพฤติกรรมที่เฝ้าสังเกตนั้น อาจไม่ใช่ตัวตนที่แท้จริงของพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลนั้นก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม วิธีการสังเกตก็ยังเป็นประโยชน์มาก เพราะเราสามารถดูได้จากสภาพจริงในขณะที่ทำงาน แต่เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงและถูกต้อง การสังเกตควรพยายามกระทำโดยมิให้ผู้ถูกสังเกตแสดงบทบาทเหมือนเล่นละคร และควรรหาโอกาสสังเกตพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวกับความรู้ หรือทักษะที่เขาได้รับจากการฝึกอบรมมานั้น เช่น อบรมในเรื่องการเป็นผู้นำการประชุม ก็ต้องสังเกตในเวลาประชุม เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ผู้รับการฝึกอบรมถึงผลการฝึกอบรมที่มีต่อการทำงาน หรืออุปสรรคในการนำความรู้ไปใช้ แต่วิธีนี้อาจทำให้ได้ข้อมูลไม่ตรงกับความเป็นจริงในบางเรื่องได้ เช่น ถ้าผู้ให้ข้อมูลมีความเกรงกลัวผู้บังคับบัญชา หรือกลัวว่า เมื่อให้ข้อมูลไปแล้วจะถูกกลั่นแกล้งเสียหาย เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมไทยที่ยังมีความเกรงใจและรักษาหน้ากันไว้อย่างมาก การวิพากษ์วิจารณ์อย่างตรงไปตรงมามักจะถูกหลีกเลี่ยงอยู่เสมอ

3. ศึกษาจากรายงานผลของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับ การปฏิบัติของ ผู้รับการฝึกอบรม วิธีนี้จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ดี สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการติดตามผลการฝึกอบรมได้ดี เพราะผู้บังคับบัญชาย่อมทราบถึงผลการปฏิบัติงานของบุคคลในบังคับบัญชา ซึ่งสำเร็จการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร และก็เป็นหน้าที่โดยตรงอยู่แล้วที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ผู้ทำการประเมินอาจใช้วิธีนี้เพื่อรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามในเรื่องที่ต้องการทราบไปยังกลุ่มเป้าหมาย คือผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรงของผู้เข้ารับการอบรม หรือเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรมเองด้วย วิธีนี้ผู้ตอบแบบสอบถามอาจตอบได้ดีกว่าวิธีสัมภาษณ์ เพราะมีเวลาไตร่ตรอง คิด และลำดับความรู้และพฤติกรรมได้เหมาะสมและถูกต้องตรงกับความจริงมาก แต่อย่างไรก็ตาม ต้องระวังในการตั้งคำถามให้ตรงประเด็น ให้คำตอบครบถ้วน และไม่ทำให้ผู้ตอบต้องเสียหน้าด้วย วิธีการนี้ควรใช้วิธีการอื่นๆ ประกอบการเก็บข้อมูลเพื่อการประเมินด้วย เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่นำมาใช้ในการติดตามประเมินผล

นอกจาก 4 วิธีดังกล่าวข้างต้นมาแล้ว พงษ์พัฒน์ สัตยารัฐ (2522 : 70 ) ได้กล่าวถึงวิธีการติดตามผลการฝึกอบรม เพิ่มเติมไว้อีก 2 วิธี คือ

1. การสำรวจทัศนคติ ( Attitude Survey ) ของผู้เข้ารับการอบรม

2. การพิจารณาว่าปัญหาเดิมซึ่งทำให้เกิดความจำเป็นในการที่ต้องจัดการฝึกอบรม ( Training Needs ) ได้มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ เพียงใด

กิจกรรมการติดตามผลการฝึกอบรมนี้ โดยส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้มีการติดตามกัน เพราะต้องใช้เวลา กำลังคน และงบประมาณมาก ทั้งเป็นการยุ่งยากที่จะสรุปให้ชัดเจนลงไปว่า พฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลงหลังการฝึกอบรมนั้น มีสาเหตุสืบเนื่องมาจากการฝึกอบรมนั้นโดยตรง ในการปฏิบัติงานจริงยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกที่มีส่วนอย่างมากต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หรืออาจเป็นเพราะผู้รับการฝึกอบรมไม่มีโอกาสที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ก็ได้ แต่อย่างไรก็ดี การติดตามผลการฝึกอบรมก็ยังคงมีความจำเป็นและสำคัญที่จะทำให้ทราบข้อมูลต่างๆ และนำมาปรับปรุงการดำเนินการฝึกอบรมเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้ารับการอบรมและราชการโดยส่วนรวม

#### ประโยชน์ของการติดตามและประเมินผล

1. ประโยชน์ของการติดตามผลมีประโยชน์ทั้งต่อการปฏิบัติงาน และต่อผู้ปฏิบัติงาน ดังนี้ (สพช. 2541ค : 482 )

##### 1.1 ประโยชน์ของการติดตามผลต่อการปฏิบัติงาน

1.1.1 ทำให้ทราบว่างานที่ทำดำเนินไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่  
 1.1.2 ทำให้ทราบความก้าวหน้าในงานที่ดำเนินอยู่แต่ละงานว่าเป็นอย่างไร  
 1.1.3 ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้องและสามารถแก้ไขปัญหาค้นการก่อนที่จะสายเกินไป

1.1.4 ทำให้ทราบว่าวิธีปฏิบัติงานวิธีใดได้ผลดีที่สุด

1.1.5 ทำให้ทราบว่างานที่ได้มาตรฐานดีเพียงใด

1.1.6 ทำให้ทราบว่าได้ใช้ทรัพยากรไปอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

1.1.7 ทำให้เกิดการประหยัดเวลา งาน และงบประมาณ

##### 1.2 ประโยชน์ของการติดตามผลต่อตัวบุคคล

1.2.1 เป็นการกระตุ้นความก้าวหน้าของบุคคลในองค์กรทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ รวมถึงความก้าวหน้า งาน ตำแหน่งหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมถูกต้อง

1.2.2 เป็นการบำรุงขวัญของผู้ร่วมงาน

1.2.3 ช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงานให้น้อยลง

1.2.4 ฝึกฝนให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสเป็นหัวหน้างานต่อไป

1.2.5 ทำให้ทราบถึงประโยชน์ที่เกิดจากการติดตามที่ดีและมีระบบ

#### 2. ประโยชน์ของการประเมินผล

2.1 ประโยชน์ของการประเมินผลที่เกิดขึ้นด้านการงาน

2.1.1 เพื่อให้เกิดความยุติธรรม มีเหตุมีผล มีแบบมีแผน

2.1.2 สามารถปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น

2.1.3 ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นระบบถูกต้อง ชัดเจน

2.1.4 เป็นการกระตุ้นให้การดำเนินงานเกิดความเคลื่อนไหว โดยเฉพาะความเคลื่อนไหวในเชิงวิชาการ

2.1.5 สามารถวางแผนพัฒนางานในอนาคตได้

2.2 ประโยชน์ของการประเมินผลที่เกิดกับตัวบุคคล

2.2.1 ทำให้เกิดการประเมินขีดความสามารถของผู้ร่วมงานแต่ละคนว่าทำงานได้ผลเพียงไร จะต้องปรับปรุงแก้ไขแนะนำเพิ่มเติมอะไรบ้างจึงเป็นการเพิ่มพูนได้ดียิ่งขึ้น

2.2.2 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน ไปใช้ประกอบการบริหารงานบุคคล ช่วยค่าตอบแทนแรงงาน การบรรจุตำแหน่งใหม่ ๆ

2.2.3 ทำให้ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการมีความเข้าใจกันดียิ่งขึ้นโดยเฉพาะเข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ

**เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล**

เครื่องมือที่นิยมใช้ในการประเมินผลทางสังคมศาสตร์มี 6 ประเภท ในแต่ละประเภทมีลักษณะพื้นฐานที่ควรทำความเข้าใจ ดังนี้ (สปช. 2541 ค : 492-497 )

1. การสังเกต ( Observation ) เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ผู้สังเกต ประสิทธิภาพของเครื่องมือประเภทนี้ ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้สังเกต ซึ่งผู้สังเกตที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1.1 มีความตั้งใจที่จะสังเกตเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

1.2 ต้องมีประสาทสัมผัสดีและสมบูรณ์

1.3 สามารถรับรู้สิ่งที่สังเกตได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

สำหรับการสังเกตที่ดีควรยึดหลักการต่อไปนี้

1. ต้องวางแผนไว้ล่วงหน้าด้วยการ กำหนดวัตถุประสงค์ในการสังเกตให้ชัดเจนว่าจะสังเกตอะไร

2. ควรกำหนดหรือเลือกเวลาให้เหมาะสมถูกต้องทั้งเวลาและสถานที่

3. ควรมีเครื่องมือประเภทอื่นช่วยในการสังเกต เช่น แบบตรวจสอบรายการหรือมาตราประเมินค่า หรือเครื่องมืออื่นตามเหมาะสม

4. ควรมีการฝึกซ้อมผู้สังเกตให้ชำนาญก่อนออกสังเกตจริง

5. ไม่ควรตีความหมายสิ่งที่สังเกตได้ในทันที ควรจดบันทึกสิ่งที่สังเกตได้ไว้ก่อนแล้วค่อยแปลความหมาย

6. ไม่ควรใช้ผู้สังเกตหลายคน

โดยปกติการสังเกตไม่มีการหาความจริง เพราะถือว่าการสังเกตนั้นข้อมูลตรงอยู่แล้ว ส่วนความเที่ยงอาจหาได้โดยการเปรียบเทียบจากผู้สังเกตหลายคน หรืออาจใช้วิธีการสังเกตซ้ำ

2. การสัมภาษณ์ ( Interview ) เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามหรือเจรจากันระหว่างฝ่ายเก็บข้อมูล ( ผู้สัมภาษณ์ ) และฝ่ายให้ข้อมูล ( ผู้ถูกสัมภาษณ์ ) ผลการวัดจะมีความถูกต้องเชื่อถือได้แค่ไหน ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของผู้สัมภาษณ์และจุดอ่อนของวิธีการนี้ คือ ความรู้ความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์เป็นการได้มาซึ่งข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากกว่าการใช้เครื่องมือประเภทอื่น เพราะวิธีการนี้สามารถล้วงเก็บข้อมูลได้ลึกซึ้งและเหมาะสมสำหรับเก็บข้อมูลจากเด็กหรือผู้ใหญ่ที่มีการศึกษาจำกัด การสัมภาษณ์ที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

- 2.1 กระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กระตือรือร้นอยากให้ข้อมูล
- 2.2 ถามให้ตรงจุดตามจุดมุ่งหมายซึ่งได้วางแผนไว้
- 2.3 คำถามควรมีความเที่ยงสูง
- 2.4 ข้อมูลที่ได้ควรมีลักษณะนำขยายไปสู่เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกัน
- 2.5 พยายามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์รู้สึกว่าเป็นการพูดคุยธรรมดา ไม่ใช่เป็นการ

เกี่ยวเข็ญเอาคำตอบ

- 2.6 ทบทวนข้อคำถามให้ถี่ถ้วนก่อนการสัมภาษณ์ เพื่อให้แน่ใจว่าได้ข้อมูลครบ

ถ้วน

- 2.7 ควรมีการจดบันทึกหรือบันทึกเทปประกอบการสัมภาษณ์

2.8 หลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ เกิดความไม่สบายใจ ในการให้ข้อมูลด้วยการใช้คำถามที่กระทบต่ออารมณ์ผู้ถูกสัมภาษณ์ หรือใช้คำถามที่มีลักษณะสองแง่สองมุม และหลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่เป็นการแนะนำคำตอบ

3. แบบตรวจสอบ ( Checklist ) เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลโดยการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นตามรายการที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยไม่พิจารณาถึงคุณภาพหรือจำนวนครั้งของการกระทำที่เกิดขึ้น เป็นเพียงตรวจสอบว่ากิจกรรมต่างๆ ที่สำรวจดำเนินการไปตามขั้นตอนหรือกระบวนการหรือไม่ มี-ไม่มี, จริง-ไม่จริง, ใช่-ไม่ใช่ โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบตรวจสอบ ดังนี้

- 3.1 กำหนดสิ่งที่จะวัดหรือตรวจสอบให้ชัดเจน
- 3.2 เขียนข้อคำถามตามสิ่งที่กำหนดไว้ให้ครบตามวัตถุประสงค์
- 3.3 จัดเรียงข้อความลำดับขั้นตอนหรือพฤติกรรมที่จะวัด
- 3.4 เขียนคำอธิบายวิธีใช้

คุณภาพของเครื่องมือชนิดนี้พิจารณาใน 3 ลักษณะ คือ 1) ความร่วมมือของผู้ตอบ 2) ความสามารถในการวินิจฉัยตามข้อคำถามได้อย่างถูกต้องของผู้ตอบ 3) ความครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการจะวัด

4. แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้อ่านคำถามแล้วเขียนคำตอบ โดยมีรูปแบบที่นิยมใช้กันอยู่ 3 รูปแบบ

4.1 แบบปลายปิด ( Closed Form ) เป็นแบบที่กำหนดคำตอบให้เลือกตอบซึ่งอาจให้ตอบคำตอบเดียวหรือหลายคำตอบก็ได้ รูปแบบนี้เหมาะสำหรับข้อคำถามที่ทราบแนวทางคำตอบอยู่แล้ว เช่น เพศ ชลช และมีความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 แบบปลายเปิด (Open Form ) เป็นแบบที่ไม่กำหนดคำตอบแต่ละคำตอบให้แต่จะมีคำตอบ และให้ผู้เขียนคำตอบอย่างอิสระ ซึ่งเหมาะสำหรับเก็บข้อมูลที่ไม่สามารถทราบแนวทางการตอบได้ ทำให้ได้ข้อมูลลึกซึ้งกว้างขวาง สามารถเก็บรายละเอียดของข้อมูลได้มาก แต่การวิเคราะห์ข้อมูลลำบาก

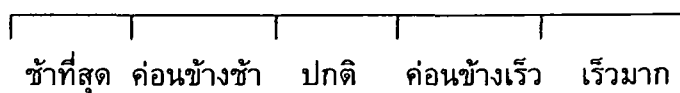
4.3 แบบรูปภาพ ( Pictorial Form ) เป็นแบบที่ใช้รูปภาพแทนภาษาซึ่งเหมาะสำหรับเด็กหรือผู้อ่านหนังสือไม่ออก แต่ต้องระวังในเรื่องความตรงของแบบสอบถามเพราะในการแปลความหมายจากรูปภาพแต่ละคนอาจจะแปลความหมายไม่เหมือนกัน ทำให้ข้อมูลที่ได้ขาดความตรง

5. แบบจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) เป็นเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลที่ไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขโดยตรง เป็นวิธีประเมินค่าคุณลักษณะของสิ่งที่จะวัดออกมาเป็นตัวเลข โดยการแปลงลักษณะของสิ่งที่จะวัดออกมาเป็นระดับต่างๆ เช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด หรืออาจแทนคุณลักษณะเหล่านี้ด้วยตัวเลขตามลำดับ เช่น 5 4 3 2 1 ก็ได้ การวัดประเภทนี้อาจแบ่งประเภทการจัดอันดับคุณภาพได้ 3 ประเภท ดังนี้

5.1 มาตรฐานจัดอันดับแบบบรรยาย ( Descriptive Scale) ทำโดยการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของสิ่งที่จะวัดออกมาเป็นตัวอักษรบรรยายคุณลักษณะของสิ่งที่จะวัด

5.2 มาตรฐานจัดอันดับแบบตัวเลข (Numerical Rating Scale) ทำโดยแยกคุณลักษณะของสิ่งที่จะวัดออกมาตามระดับความเข้ม แล้วแทนด้วยตัวเลข

5.3 มาตรฐานจัดอันดับแบบกราฟ (Graphic Rating Scale) ทำโดยกำหนดคุณลักษณะของสิ่งที่จะวัดลงในเส้นตรงเพื่อให้เส้นตรงแทนความเข้มของคุณลักษณะนั้นๆ เส้นตรงที่ใช้แสดงนั้นอาจถูกแบ่งออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นหน่วยวัด หรือปล่อยให้เส้นยาวติดต่อกันไปโดยมีข้อกำกับไว้เป็นระยะๆ เช่น



### ภาพประกอบ 8 มาตรฐานจัดอันดับแบบกราฟ

6. แบบวัดทัศนคติ (Attitude Test) เป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีทางทัศนคติ นับเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์อย่างมากในการประเมินผลทางสังคมศาสตร์ และวิธีสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติมีหลายวิธี ซึ่งในที่นี้จะกล่าวรายละเอียดเฉพาะวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งเป็นวิธีสร้างที่ไม่ยากจนเกินไปและเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลาย

สำหรับแบบวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคิร์ต ผู้คิดคือ Renen' s Likert มาตรฐานวิธีนี้ประกอบด้วยข้อความทัศนคติที่เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งที่วัดหลายๆ ข้อความ ทั้งข้อความที่กล่าวถึงสิ่งนั้นในทางที่ดี (ทางบวก) และข้อความที่กล่าวถึงสิ่งนั้นๆ ในทางไม่ดี (ทางลบ)

วิธีสร้างแบบวัดทัศนคติตามวิธีของลิเคิร์ต มีขั้นตอน ดังนี้

1. ตั้งวัตถุประสงค์ว่าต้องการศึกษาทัศนคติของใครที่มีต่อสิ่งใด
2. ให้ความหมายของทัศนคติต่อสิ่งที่จะศึกษาให้ชัดเจน ประกอบด้วยคุณลักษณะใดบ้าง
3. วิเคราะห์คุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการศึกษาว่ามีอะไรบ้าง ซึ่งอาจได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่กล่าวถึงเรื่องนั้นๆ และจากเหตุผลของกลุ่มที่เข้าร่วมกันวิพากษ์วิจารณ์แล้วลงสรุป เป็นต้น
4. สร้างข้อความทัศนคติให้ครอบคลุมคุณลักษณะต่างๆ ที่วิเคราะห์ได้ประมาณ 20-30 ข้อความ โดยมีทั้งข้อความที่กล่าวถึงสิ่งที่ต้องการศึกษาในทางที่ดี (ทางบวก) และในทางที่ไม่ดี (ทางลบ) จำนวนมากพอต่อการที่เมื่อนำไปวิเคราะห์คุณภาพแล้ว เหลือตามที่ต้องการ
5. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น ซึ่งอาจทำโดยผู้สร้างข้อความมองหรือนำไปให้ผู้มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ ตรวจสอบเกี่ยวกับ ความครบถ้วนของคุณลักษณะของการตอบ กับข้อความที่สร้างว่าสอดคล้องกันหรือไม่เพียงใด (ตรวจสอบข้อความที่กำกวมและตรวจสอบยากด้วย)

6. ทดลองขั้นตอนก่อนที่จะนำไปใช้จริง ด้วยการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เพื่อดูว่ายังมีข้อความใดยังไม่ชัดเจนต้องแก้ไข จะได้ทำการแก้ไขเสียก่อน รวมทั้งตรวจสอบคุณภาพด้านความตรง ค่าอำนาจจำแนก ความเที่ยงของแบบวัดทั้งฉบับด้วย

การกำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละตัวเลือกวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด คือ วิธีการกำหนดให้แต่ละตัวเลือกมีน้ำหนักเป็นค่าตัวเลข 5, 4, 3, 2 และ 1 (Arbitrary Weighting Method) นั่นคือ ถ้าข้อความที่กล่าวถึงสิ่งนั้นๆ ในทางที่ดี (ทางบวก) เมื่อตอบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง เฉยๆ ไม่

เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะได้คะแนนเป็น 5 4 3 2 1 ตามลำดับ การแปลความหมายจากคะแนนที่ได้จากการตอบข้อความคิดเห็นตามวิธีของลิเคิร์ท โดยทั่วไปนิยมนำคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนจากการตอบของกลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่ม โดยพิจารณาว่าคะแนนเฉลี่ยตกอยู่ทางส่วนใดของสเกลมาตรวัด ด้วยการใช้คะแนนตรงกลางเป็นหลัก ซึ่งการวัดทัศนคติแบบนี้ใช้ได้ดี กรณีที่ต้องการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดระหว่างกลุ่ม หรือใช้เปรียบเทียบภายในกลุ่ม เพื่อดูการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ

#### ปัญหาในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามผลการฝึกอบรม

ปัญหาใหญ่ที่สุดของการฝึกอบรมในประเทศ คือ การติดตามผลได้ทำกันน้อยมาก เนื่องจากต้องใช้เวลา บุคลากร และงบประมาณมาก รวมทั้งมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการสรุปขั้นตอนต่าง ๆ โดยข้อเท็จจริงแม้ว่าจะใช้วิธีการของการวิจัยมาดำเนินการเกี่ยวกับการติดตามผลการฝึกอบรมก็ตาม ปรากฏว่าในทางปฏิบัติมีปัญหาอยู่หลายประการ คือ (ชโลม ธรรมศิริ. 2520 : 173-176)

1. ขาดการติดตามผลการฝึกอบรมภายหลังที่ได้ฝึกอบรมไปแล้ว เนื่องจากไม่ได้เล็งเห็นความสำคัญของการติดตามผลการฝึกอบรม

2. ขาดงบประมาณในการติดตามผลการฝึกอบรม เนื่องจากการติดตามผลการฝึกอบรมต้องอาศัยวิธีการวิจัย ซึ่งจะต้องใช้เงินในการดำเนินการ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่กระจายทั่วประเทศ ซึ่งการไปเก็บตัวเลขและข้อมูลจะต้องใช้วิธีการหลายวิธี เช่น การออกไปสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม การเข้าไปสังเกตการณ์ การทดลองทำดู เป็นต้น

3. ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินการในหน่วยฝึกอบรมต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับการติดตามผลและประเมินผลการฝึกอบรมมีอยู่น้อยมาก นอกจากนี้ยังขาดความรู้และประสบการณ์ในการดำเนินงาน มาจากสาเหตุหลายประการ

3.1 วิชานี้มีได้มีการสอนอยู่ในมหาวิทยาลัยอย่างแพร่หลาย ผู้ทำงานจะต้องศึกษาเองจากหนังสือหรือตำราต่าง ๆ จากมหาวิทยาลัยที่ดำเนินการสอนวิชานี้บ้าง

3.2 มีการโยกย้ายสับเปลี่ยนผู้ทำงานด้านนี้อยู่เสมอ จึงทำให้ผู้ทำงานที่พอจะมีความรู้หรือประสบการณ์ด้านนี้ต้องย้ายไปอยู่ที่อื่น

3.3 ในหน่วยงานฝึกอบรมเกือบทุกหน่วยงาน ผู้ที่มีความถนัดหรือสมัครใจที่จะทำงานด้านนี้น้อยมาก

ทั้งนี้ การขาดความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ของผู้ทำหน้าที่ติดตามผลการฝึกอบรมนั้น สามารถแบ่งได้หลายประเภท คือ

1. ขาดความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องการออกแบบสอบถาม ซึ่งการออกแบบสอบถามนั้นถือได้ว่าเป็นเทคนิคอย่างหนึ่ง ซึ่งจะต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในด้านนี้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพราะเหตุว่าการติดตามผลการฝึกอบรมจะต้องนำ

วิธีการของการวิจัยมาใช้ ซึ่งเริ่มตั้งแต่การออกแบบสอบถาม การตั้งสมมติฐาน การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การรายงาน

2. ขาดความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการดำเนินงานตามกระบวนการของการวิจัย ผู้ดำเนินการติดตามผลจะต้องใช้ความรู้ในด้านการวิจัย หน่วยงานฝึกอบรมส่วนใหญ่ อาจจะมีผู้มีความรู้ในด้านวิจัย แต่ยังคงขาดประสบการณ์เพราะโอกาสที่จะดำเนินการวิจัยนั้นมีอยู่น้อยมาก

3. วิธีการในการเก็บข้อมูลไม่สามารถได้ข้อมูลตรงหรือครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการติดตามผลที่ตั้งไว้ทั้งหมด ซึ่งมีสาเหตุมาจาก

3.1 การสร้างแบบสอบถามไม่ดีหรือไม่เหมาะสม เช่น ไม่ถามตรงประเด็นที่ต้องการ หรือถามนอกเรื่อง คำถามที่ตั้งเก็บข้อมูลไม่หมด เป็นต้น

3.2 ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียว เช่น ให้กรอกแบบสอบถามแต่เพียงอย่างเดียว จัดให้มีการสัมภาษณ์แต่เพียงอย่างเดียว เป็นต้น

4. ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง การที่ข้อมูลที่ได้รับมาไม่ตรงกับความเป็นจริง เกิดจาก

4.1 ผู้ให้ข้อมูลเอง ซึ่งได้แก่

-ผู้ให้ข้อมูลมีความเกรงกลัว เช่น เกรงกลัวผู้บังคับบัญชา โดยเกรงว่าเมื่อให้ข้อมูลไปแล้วจะทำให้ตนได้รับความเสียหายจากการกลั่นแกล้งของผู้บังคับบัญชา

-เกิดจากพื้นฐานการศึกษาของผู้ให้การสัมภาษณ์ เช่น ผู้ให้การสัมภาษณ์มีความรู้พออ่านออกเขียนได้ การให้ข้อมูลต่างๆ จึงไม่ค่อยถูกต้องนัก

-เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ให้การสัมภาษณ์ เข้าใจในสื่อความหมายผิด

4.2 ผู้เก็บข้อมูลเอง ซึ่งได้แก่

- ผู้เก็บข้อมูลใช้เวลาที่เร่งรีบในการเก็บข้อมูล จึงทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง

- ผู้เก็บข้อมูลเข้าใจความหมายของผู้ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง

## ธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ให้เต็มตามศักยภาพ มีภูมิปัญญาความคิดที่จะเป็นผู้นำ มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคม

## ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน

กิจการออมสินได้เริ่มขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2456 ตามพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมสิน เพื่อให้ประชาชนรู้จักประหยัดการเก็บออม พร้อมทั้งมีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชนที่หามาได้ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้งคลังออมสินขึ้น โดยอยู่ในสังกัดของกรมพระคลังมหาสมบัติ มีขอบเขตของการดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 เนื่องจากการดำเนินงานของคลังออมสินในระยะแรกเริ่มยังอยู่ในวงจำกัด กิจการของคลังออมสินจึงไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร ในปี พ.ศ. 2472 เมื่อกิจการของคลังออมสินได้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข จึงได้มีการร่างระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้รัดกุมยิ่งขึ้น พร้อมทั้งให้ประชาชนสามารถฝากเงินออมได้ ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขทุกแห่งทั่วราชอาณาจักร กิจการของคลังออมสินจึงได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากขึ้น ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล ขอบเขตการดำเนินธุรกิจอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง พร้อมกับได้มีการร่างระเบียบ กฎเกณฑ์และข้อบังคับ ตลอดจนขอบเขตของการดำเนินงานขึ้นใหม่ และได้เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน โดยอยู่ภายใต้การกำกับโดยทั่วไปของกระทรวงการคลัง

### วัตถุประสงค์ของธนาคารออมสิน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 และพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 กำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการรับรักษาเงินที่ประชาชนนำมาฝาก และรับภาระจัดให้เงินนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควรและเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ซึ่งรวมทั้ง

- 1) เพื่อส่งเสริมให้ประชาชน รู้จักประหยัดและมีการออมทรัพย์กับธนาคารออมสินมากขึ้น
- 2) เพื่อให้บริการรับฝากเงินโดยทั่วไป และให้ประชาชนมีที่เก็บรักษาทรัพย์สินให้ปลอดภัยมั่นคงอย่างทั่วถึง โดยมีประโยชน์ตอบแทนอันจะเป็นการคงไว้ซึ่งความเชื่อถือของสังคมในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐ
- 3) เพื่อระดมเงินมาให้รัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ

4) เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน นิติบุคคล และหน่วยงานของรัฐ อันจะเป็นการจูงใจให้นำเงินมาฝากไว้กับธนาคารออมสิน

5) เพื่อนำเงินมาลงทุนหาผลประโยชน์ ให้มีรายได้มากพอที่จะนำมาใช้จ่าย สามารถพัฒนาปรับปรุงกิจการขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้เพียงพอแก่พนักงาน

#### ภารกิจของธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีความมั่นคงโดยมีรัฐบาลเป็นประกัน ทำหน้าที่ส่งเสริมการออมทรัพย์ รับฝากเงินโดยจัดให้มีสถานที่รับฝากอย่างทั่วถึง ให้บริการและสนับสนุนทางการเงินแก่ประชาชน นิติบุคคล หน่วยงานของรัฐ และประกอบธุรกิจอื่น ๆ อันเป็นงานธนาคาร

#### สำนักพัฒนาการเรียนรู้

มีหน้าที่ เสริมสร้างองค์กรเรียนรู้ของธนาคาร ให้การสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ของธนาคาร วิเคราะห์และวางแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับ กำหนดวิธีการพัฒนาบุคลากร ดำเนินการ ฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของธนาคาร ติดตามประเมินผลการฝึกอบรม และการเรียนรู้ สร้างและผลิตสื่อการเรียนรู้ ให้บริการห้องสมุดและศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ ดำเนินการเกี่ยวกับทุนการศึกษา ทุนการฝึกอบรมและดูงานของพนักงาน ตลอดจนการรับนักศึกษาเข้าฝึกงานและการเยี่ยมชมกิจการธนาคาร ควบคุมดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบการ คำสั่งและประกาศของธนาคารแบ่งส่วนงาน ออกเป็น 3 งาน และ 1 กลุ่มงานธุรการดังนี้

##### 1. งานองค์กรเรียนรู้

มีหน้าที่ ศึกษา ค้นคว้า เทคนิคและวิทยาการใหม่ๆ ในการเสริมสร้างองค์กรเรียนรู้ของธนาคาร ดูแลและให้การส่งเสริมสนับสนุน การสร้างเครือข่ายกิจกรรมการเรียนรู้ของหน่วยงานธนาคาร ให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธนาคาร ติดตามประเมินผลภาพรวม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาให้การเรียนรู้เป็นวัฒนธรรมของการทำงาน ประสานงานกับหน่วยงาน องค์กรหรือบุคคลในการเสริมสร้างองค์กรเรียนรู้ของธนาคาร ดำเนินการเรื่องขอทุนและเยี่ยมชมกิจการธนาคารของบุคคลภายนอก ประกอบด้วย 2 กลุ่มงาน และ 1 หน่วยธุรการ

##### กลุ่มงานส่งเสริมการเรียนรู้ 1-2

มีหน้าที่ ศึกษา ค้นคว้า เทคนิคและวิทยาการใหม่ๆ ในการเสริมสร้างองค์กรเรียนรู้ของธนาคาร ดูแลและให้การส่งเสริมสนับสนุน การสร้างเครือข่ายกิจกรรมการเรียนรู้ของหน่วยงานธนาคาร ให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธนาคาร

ติดตามประเมินผลภาพรวม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาให้การเรียนรู้เป็นวัฒนธรรมของการทำงาน ประสานงานกับหน่วยงาน องค์กรหรือบุคคลในการเสริมสร้างองค์กรเรียนรู้ของธนาคาร ดำเนินการเรื่องขอคูงานและเยี่ยมชมกิจการธนาคารของบุคคลภายนอก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### หน่วยธุรการ

มีหน้าที่ ดูแล รวบรวมความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อจัดทำงบประมาณ พร้อมดูแลการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับ จัดสรรรับส่งหนังสือและเอกสาร โต้ตอบหนังสือ จัดพิมพ์งาน ควบคุม เก็บรักษาเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงาน หน่วยงานให้เป็นระบบ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ปฏิบัติงานเลขานุการของหน่วยงาน ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 2. งานฝึกอบรม

มีหน้าที่ วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธนาคาร กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม การพัฒนาการเรียนรู้ การพัฒนาในงาน และการศึกษาดูงาน วางแผนและจัดทำงบประมาณ ด้านการพัฒนาบุคลากร ดำเนินการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม วางแผน ควบคุมและพัฒนาโครงการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ทำการกำหนดหลักสูตร พัฒนาหลักสูตร ติดต่อประสานงาน เตรียมการและดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม และพัฒนาการเรียนรู้ในหลักสูตรต่างๆ ตลอดจนติดตามผลของการนำความรู้จากการฝึกอบรมและพัฒนาการเรียนรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร เขียนและพัฒนาเอกสาร ตำรา รวมทั้งสื่อต่างๆ ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมและพัฒนาการเรียนรู้ สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาการเรียนรู้ ดำเนินการเกี่ยวกับทุนการศึกษา ทุนการฝึกอบรมและดูงานให้กับพนักงาน ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย 2 กลุ่มงานและ 1 หน่วยธุรการ

##### กลุ่มงานฝึกอบรม 1-2

มีหน้าที่ วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของธนาคารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของธนาคาร กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม การพัฒนาการเรียนรู้ การพัฒนาในงาน และการศึกษาดูงาน วางแผนและจัดทำงบประมาณ ด้านการพัฒนาบุคลากร ดำเนินการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม วางแผน ควบคุมและพัฒนาโครงการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ทำการกำหนดหลักสูตร พัฒนาหลักสูตร ติดต่อประสานงาน เตรียมการและดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผลการฝึกอบรม และพัฒนาการเรียนรู้ในหลักสูตรต่างๆ ตลอดจนติดตามผลของ การนำความรู้ จากการฝึกอบรมและพัฒนาการเรียนรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร เขียนและพัฒนาเอกสาร ตำรา รวมทั้งสื่อต่างๆ ที่ใช้ประกอบการฝึกอบรมและพัฒนาการเรียนรู้ สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาการเรียนรู้ ดำเนินการเกี่ยวกับทุนการศึกษา ทุนการฝึกอบรมและดูงานให้กับ

พนักงาน ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### หน่วยธุรการ

มีหน้าที่ดูแล รวบรวมความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อจัดทำ งบประมาณ รับส่งหนังสือและเอกสาร ได้ตอบหนังสือ จัดพิมพ์งาน ควบคุม เก็บรักษาเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นระบบ ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร ดำเนินการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการ ฝึกอบรม ควบคุมดูแลการเบิกจ่ายงบประมาณ การโอนงบประมาณและติดตามการใช้งบ ประมาณ ทั้งที่เป็นงบประมาณประจำ และงบประมาณของแต่ละโครงการฝึกอบรมอย่างรัด กุมและมีประสิทธิภาพ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอาคาร ด้านการจัดสถานที่ ฝึกอบรม จัดทำและปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากรให้ทันสมัย ประมวลผลและจัดทำรายงานสถิติต่างๆ เพื่อประโยชน์ในงานพัฒนาบุคลากร ปฏิบัติงาน เลขานุการของหน่วยงาน ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 3. งานสนับสนุนการเรียนรู้

มีหน้าที่ ผลิตสื่อการเรียน จัดเตรียมและให้บริการเกี่ยวกับโสตทัศนอุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการฝึกอบรม ดูแลรักษาและจัดเตรียมสถานที่และห้องฝึกอบรม ให้พร้อมสำหรับการจัดฝึกอบรม ให้บริการห้องสมุดและศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ ดำเนินการ รับนักศึกษา หรือบุคคลภายนอก มาฝึกงานกับธนาคาร ดูแลงานพิพิธภัณฑ์ของธนาคาร ประกอบด้วย 2 กลุ่มงาน และ 1 หน่วยธุรการ

#### กลุ่มงานสื่อการเรียนรู้

มีหน้าที่จัดทำ จัดหาและผลิตเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ คู่มือและอุปกรณ์การ เรียนการสอน รวมทั้งสื่อการเรียนรู้อื่นที่ใช้ในการฝึกอบรม และพัฒนาการเรียนรู้ พัฒนารูป แบบ วิธีการผลิตสื่อการเรียนรู้ และ งานด้านศิลปกรรม ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ควบคุมดูแลระบบ คลังเอกสาร จัดเตรียม ติดตั้ง และให้บริการเกี่ยวกับระบบแสง เสียง เครื่องโสตทัศนอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการฝึกอบรม และพัฒนาการเรียนรู้ ดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ด้านโสตทัศนอุปกรณ์ พัฒนารูปแบบการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

#### กลุ่มงานการเรียนรู้ด้วยตนเอง

มีหน้าที่ จัดหาหนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์ไว้บริการแก่พนักงาน และผู้มา ติดต่อ ให้คำแนะนำและบริการเกี่ยวกับการค้นคว้าหนังสือและเอกสารวิชาการ ดูแลเก็บรักษา หนังสือให้เป็นหมวดหมู่ ตามหลักวิชาบรรณารักษ์ พัฒนางานห้องสมุดให้ทันสมัย ติดต่อ แลก เปลี่ยนหนังสือที่เป็นประโยชน์กับห้องสมุดอื่น ให้บริการศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ และดูแลงาน

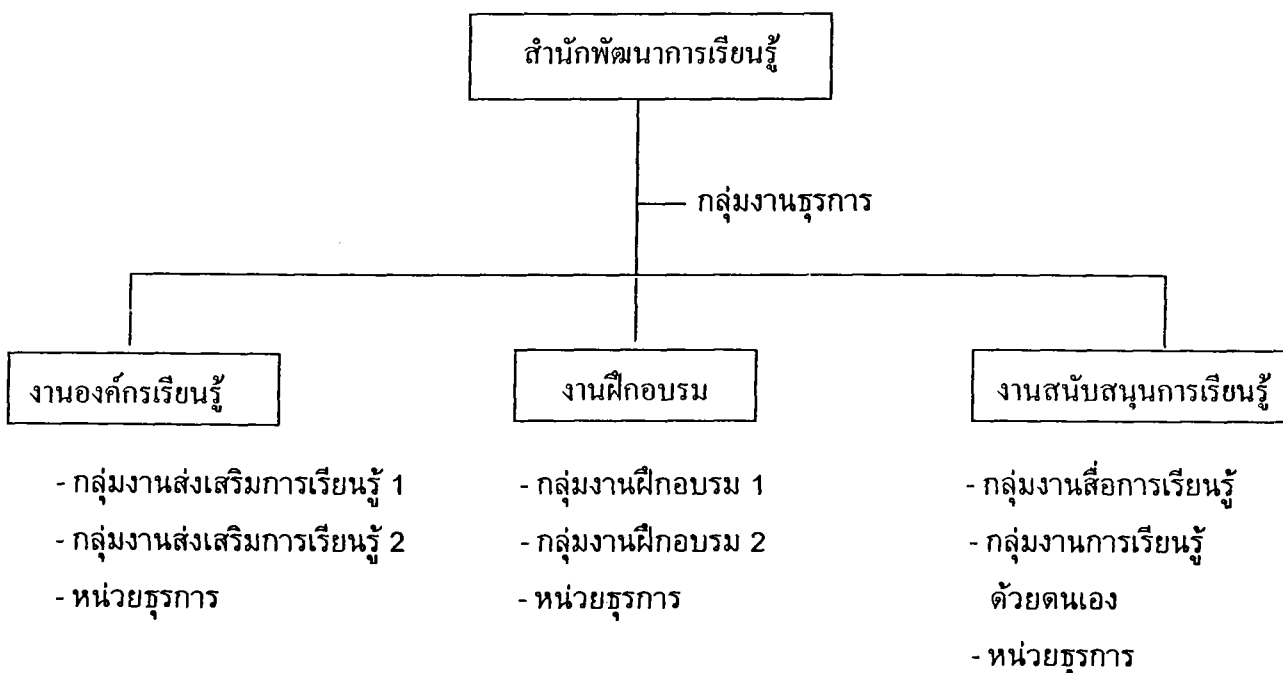
พิพิธภัณฑ์ของธนาคาร คัดเลือก และเสนอข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ แก่การดำเนินงานของธนาคารเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**หน่วยธุรการ**

มีหน้าที่ ดูแล รวบรวมความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อจัดทำ งบประมาณ พร้อมดูแลการใช้จ่ายงบประมาณ ที่ได้รับจัดสรร รับส่งหนังสือและเอกสาร โต้ตอบหนังสือ จัดพิมพ์งาน ควบคุม เก็บรักษาเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นระบบ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร ดูแลรักษาและจัดเตรียมสถานที่ ห้องประชุม ห้องฝึกอบรม และห้องปฏิบัติการทางภาษาให้พร้อมที่จะใช้งาน ดำเนินการเรื่องขอเข้าฝึกงานของนักเรียน นิสิต นักศึกษา และบุคคลภายนอกปฏิบัติงานเลขานุการของหน่วยงาน ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

**กลุ่มงานธุรการ**

มีหน้าที่ รับส่งหนังสือและเอกสาร โต้ตอบหนังสือ จัดพิมพ์งาน ควบคุมและเก็บรักษาเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นระบบ ตลอดจนการดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ภายในและภายนอกธนาคาร ตรวจสอบ กลั่นกรอง เสนอข้อคิดเห็นและรายละเอียดประกอบเรื่องที่จะนำเสนอหัวหน้าหน่วยงาน ดูแลและรวบรวมความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ภายในหน่วยงานทั้งในด้านอัตราค่าจ้าง วัสดุครุภัณฑ์ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ เพื่อจัดทำงบประมาณ พร้อมดูแลการใช้จ่ายในหน่วยงาน ให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ปฏิบัติงานเลขานุการของหน่วยงานและปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย



ภาพประกอบ 9 โครงสร้างสำนักพัฒนาการเรียนรู้

### โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ”

ธนาคารออมสิน ได้มุ่งเน้นดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ให้กับธนาคารฯ โดยการดำเนินธุรกิจสินเชื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น บุคลากรต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ เป็นอย่างดี จึงจำเป็นต้องเร่งสร้างทีมวิทยากรสินเชื่อประจำธนาคารออมสินภาคและของธนาคารฯ ให้มีความรู้ ทักษะ รวมถึงเทคนิค ที่จะสามารถถ่ายทอด แนะนำ สอนงาน ตลอดจนเป็นวิทยากรในงานสินเชื่อโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในงานสินเชื่อที่มีอยู่ ให้สามารถนำไปพัฒนาบุคลากรด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินภาค โดยในปี 2543 ได้ดำเนินการจัดอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ให้กับวิทยากรประจำภาคต่างๆ จำนวน 3 รุ่นๆละ 20 คน และตามแผนการฝึกอบรม ประจำปี 2544 ได้กำหนดให้มีการอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ต่อเนื่องจากปีที่แล้วอีก จำนวน 2 รุ่น

เพื่อให้เป็นไปตามแผนการฝึกอบรม และสามารถพัฒนาสร้างทีมวิทยากรในงานสินเชื่อให้มีความรู้ ทักษะ และ เทคนิคในการทำหน้าที่วิทยากรสินเชื่อประจำธนาคารออมสินได้อย่างมีคุณภาพ จึงจัดฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ผู้เข้ารับการอบรมเป็นพนักงานระดับ 6 จนถึง รอก. ที่มีความรู้ ความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ในงานสินเชื่อเป็นอย่างดี ซึ่งผ่านการพิจารณาคัดเลือกจากธนาคารออมสินภาค เนื้อหาการฝึกอบรมในหลักสูตร มีทั้งภาคทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเป็นวิทยากร การวางแผนการสอน และภาคปฏิบัติที่เกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติการเป็นวิทยากร โดยวิทยากร ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก และผู้เข้าอบรมจะได้รับประกาศนียบัตรการเป็นวิทยากรฝึกอบรมสินเชื่อเมื่อจบหลักสูตร

#### หลักการและเหตุผล

ด้วยธนาคารฯ ได้มุ่งเน้นการดำเนินงานธุรกิจสินเชื่อ ซึ่งเป็นการสร้างรายได้ให้กับธนาคารฯ โดยการดำเนินธุรกิจสินเชื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต้องควบคู่ไปกับการสร้างและพัฒนาบุคลากรด้านสินเชื่อให้มีคุณภาพเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านสินเชื่อที่มีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารออมสินภาคสามารถพัฒนาพนักงานในภาค จึงจำเป็นต้องสร้างวิทยากรด้านสินเชื่อจากพนักงานที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในงานสินเชื่อเป็นอย่างดี ให้เรียนรู้ถึง เทคนิค ตลอดจนทักษะในการถ่ายทอด สอนงาน รวมถึงการเป็นวิทยากรบรรยาย สามารถนำไปถ่ายทอด หรือบรรยายในเรื่องสินเชื่อ เพื่อพัฒนาบุคลากรประจำธนาคารออมสินภาคได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม พนักงานอย่างกว้างขวาง จึงเสนอโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ”

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างวิทยากรประจำธนาคารออมสินภาคและของธนาคาร ให้มีความรู้ด้านเทคนิคการเป็นวิทยากร สามารถถ่ายทอดได้อย่างมีคุณภาพ

2. เพื่อฝึกทักษะ ความชำนาญ สร้างประสบการณ์ การเป็นวิทยากรจากการปฏิบัติจริง

3. มีวิทยากรในสายงานสินเชื่อที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น  
หัวข้อวิชา

#### 1. ภาคทฤษฎี

- บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณของวิทยากร
- จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
- เทคนิคการฝึกอบรมที่วิทยากรต้องทราบ
- รูปแบบการฝึกอบรมที่สำคัญ
- หลักการพูดของวิทยากร
- การพัฒนาทักษะเฉพาะตัวของวิทยากร
- เทคนิคการใช้คำถามและตอบคำถาม
- การสร้างความเชื่อมั่นให้ตนเอง และบุคลิกภาพที่เหมาะสม
- การสร้างบรรยากาศ
- การวางแผน และเตรียมการฝึกอบรมของวิทยากร
- การจัดทำแผนการสอน โครงสร้างและประเด็นสำคัญ
- เทคนิคการบรรยาย
- การใช้สื่อประกอบการเป็นวิทยากร

#### 2. ภาคปฏิบัติ

เป็นการฝึกปฏิบัติในการเป็นวิทยากร ระหว่างการฝึกปฏิบัติแต่ละครั้งจะมีการประเมินเพื่อเสนอแนะให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงข้อดี ข้อเสีย และสิ่งที่ต้องปรับปรุง แก้ไข

- การฝึกปฏิบัติวิทยากรฝึกอบรมในงานสินเชื่อ จำนวน 4 ครั้ง

#### เงื่อนไขการฝึกอบรม

- ผ่านการพิจารณาคัดเลือกจากธนาคารออมสินภาค โดยมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในงานสินเชื่อเป็นอย่างดี

- ผู้เข้ารับการอบรม จะต้องสามารถเข้ารับการอบรมได้ตลอดระยะเวลาของการอบรม โดยมีเวลาเข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 90% ของชั่วโมงการอบรม

- ต้องผ่านการฝึกปฏิบัติในการทดสอบการฝึกปฏิบัติวิทยากรสินเชื่อทุกครั้ง จำนวน 4 ครั้ง

- เมื่อผ่านตามข้อกำหนดข้างต้น จะได้รับประกาศนียบัตรจบหลักสูตร และเป็นวิทยากรสินเชื่อ ของธนาคารออมสินภาคและของธนาคารได้

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

สุตารัตน์ สุนะกุล (2532) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามผลผู้ผ่านการอบรม โครงการฝึกอบรม ยุทธศาสตร์การพัฒนาดตนเองเพื่อเป็นข้าราชการที่มีประสิทธิภาพ ของ สำนักส่งเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ผ่านการอบรมในแต่ละรุ่นส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าวิชาที่อบรมมีประโยชน์ต่องานในระดับปานกลางและความรู้ที่ได้จากการ อบรมได้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยผลจากการนำ ความรู้และประสบการณ์จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ทำให้ความสามารถในการ ปฏิบัติงาน ด้านทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ การปรับตัว การจัดระบบและวางแผนงาน การเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมด้วยตนเองดีขึ้นบ้าง พอสมควร แต่การพูดในที่ชุมชนและการแสดงบทบาทการมีส่วนร่วมในการประชุมหรือการ ทำงานกลุ่มดีขึ้นบ้างเล็กน้อย และมีผลเพียงบางส่วนในการทำให้เกิดการพัฒนาปรับปรุง เปลี่ยนแปลงในด้านงาน ตนเอง และสิ่งแวดล้อม นับว่าเป็นการคุ้มค่าที่ได้มาเข้ารับการอบรม โครงการนี้

2. ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่มีเพื่อนใหม่เพิ่มขึ้นระหว่างที่อบรม แต่ส่วนใหญ่มี การติดต่อกันในระยะสั้นๆ หลังจากจบสิ้นการอบรมเท่านั้นและปัจจุบันไม่มีแล้ว และผู้ผ่าน การอบรมส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การมีเพื่อนร่วมรุ่นนั้นมีประโยชน์ และการมีกรรมการ ตัวแทนรุ่นก็เป็นสิ่งจำเป็นด้วย ดังนั้นในการจัดกิจกรรม หรือการพบปะเพื่อนร่วมรุ่น ผู้ผ่าน การอบรมส่วนใหญ่จึงเห็นว่ามีประโยชน์

3. ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุง การจัดโครงการ ฝึกอบรมในรุ่นต่อไปในด้านต่างๆ อันได้แก่ วิทยากรผู้บรรยายควรเป็นผู้ที่มีเทคนิคในการ ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ควรมีเอกสารประกอบการอบรมทุกวิชา วิธีการอบรมควรมี ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เวลาที่อบรมควรจัดในวันเวลาราชการทุกวันติดต่อกันไป และ ไม่ควรมีจำนวนเข้ารับการอบรมมากเกินไป เป็นต้น

นุปรกรณ์ จันทรปรกรณ์ (2533 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามผล โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรม ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานได้ในระดับมาก หัวข้อวิชาที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่าน การฝึกอบรมเห็นว่ามีประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมาก ได้แก่ การ

จัดแผนงานอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และการบริหารงานฝึกอบรม ส่วนหัวข้อวิชา ที่ผู้ผ่านการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมเห็นว่า มีประโยชน์ต่อการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานเพียงเล็กน้อย ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ผ่านการฝึกอบรมประสบในระดับปานกลาง ได้แก่ การขาดนโยบายและแผนงานฝึกอบรมที่ชัดเจน และขาดการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมที่เป็นระบบ สำหรับความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรมเมื่อกลับไปปฏิบัติงานนั้น ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของผู้ได้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในระดับมากต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไปในเรื่อง การมีความรู้ความเข้าใจแนวคิดของการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลโดยทั่วไป สามารถวางแผนงานฝึกอบรมของหน่วยงานได้ สามารถหาความจำเป็นในการฝึกอบรมได้ สามารถออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมได้ สามารถออกแบบใบประเมินผลการฝึกอบรมได้ และสามารถประยุกต์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี

สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชา ต่อโครงการฝึกอบรมนั้น ส่วนใหญ่เสนอแนะให้เพิ่มเติมหัวข้อวิชา รายละเอียดของเนื้อหาวิชา และระยะเวลาการฝึกอบรม ซึ่งก็สอดคล้องกับความคิดเห็นของวิทยากรที่เสนอแนะให้เพิ่มระยะเวลาให้มากขึ้นในบางหัวข้อวิชา สำหรับผู้บริหารโครงการให้ความเห็นว่า หลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรเร่งรัด มิได้เน้นการวิเคราะห์เจาะลึกในรายละเอียดมากนัก มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจแนวคิด ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอบรมอย่างกว้างๆ เพื่อไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานในระดับต้นเท่านั้น

กัญญา ยั่งยืน ( 2535:90-99 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามผลโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคคล ปิงบประมาณ 2534 ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานเกือบทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่อง การพัฒนาบุคลากร ที่นำไปใช้อยู่ในระดับปานกลาง และผลการนำความรู้ไปใช้แล้ว ทำให้ผลงานดีขึ้นกว่าเดิม ส่วนในด้านปัญหาและอุปสรรคของการนำความรู้ไปใช้ของกรมการศึกษานอกโรงเรียนจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ปรากฏว่าประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อย นอกจากเรื่องอัตรากำลังข้าราชการและลูกจ้างประจำในการปฏิบัติงานเท่านั้น ที่มีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคิดเห็นผู้บังคับบัญชาต่อการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชา ในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ การปฏิบัติงาน และทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานนั้น พบว่าผู้บังคับบัญชามีความ

พึงพอใจต่อการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน และเกี่ยวกับหลักสูตร ที่ใช้ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคคล ผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่เห็นว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมแล้ว มีผู้บังคับบัญชาเพียงบางส่วนที่เห็นว่ายังไม่เหมาะสม นอกจากนี้ยังพบว่า ทั้งผู้เข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาได้เสนอแนะให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคคลทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ภทริยา พัฒนางกูร (2536 :150-162) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรมทางไกล หลักสูตรการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการในส่วนภูมิภาค ของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า

1. ผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า คุณสมบัติในการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของผู้ผ่านการฝึกอบรมอยู่ในระดับดีขึ้นมาาก ภายหลังจากผ่านการฝึกอบรม และผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. ผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติและความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าเนื้อหาวิชาในหลักสูตรเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก

4. ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าทุกรายวิชาในหลักสูตรมีเนื้อหาเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

5. ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพของสื่อการเรียนการสอน (ชุดการเรียนด้วยตนเอง) อยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งด้านเนื้อหา ภาษา แบบฝึกหัด ตัวอย่าง และรูปภาพ

6. ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของเนื้อหาวิชาในหลักสูตรต่อการปฏิบัติงาน และคุณภาพของสื่อการเรียนการสอน (ชุดการเรียนด้วยตนเอง) ไม่แตกต่างกัน

7. ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า วิธีการดำเนินการฝึกอบรมทางไกลเหมาะสม

สันติ ปิ่นมณี ( 2541: 122-137 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการให้สินเชื่อ (ปัญหาและข้อบกพร่องจากการวิเคราะห์สินเชื่อ)” ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ผ่านการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยเห็นว่า เนื้อหา มีความเพียงพอในการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานได้ในระดับปานกลาง

2. โดยภาพรวมของความสามารถในการนำเนื้อหาไปใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรม ร้อยละ 69.78 เห็นว่า ต้องนำไปประยุกต์หรือปรับให้เข้ากับงานที่ทำ

3. ผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย เห็นว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ตามเนื้อหาที่ได้รับจาก การฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถโดยภาพรวม ของผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อได้ถูกต้อง พบว่า มีความสามารถอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 53.00

5. ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีปัญหาอุปสรรค และข้อจำกัดในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ระดับปานกลาง

6. ข้อเสนอแนะของผู้ผ่านการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาต่อหลักสูตรฝึกอบรม ส่วนใหญ่เสนอแนะให้ปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตร เพิ่มเติมหัวข้อวิชา ระยะเวลาการฝึกอบรม และเปลี่ยนรูปแบบการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

กอบสุข อัดติ (2543 : 67-70) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ของผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรวิชาชีพพระยะสัน จากวิทยาลัยสารพัดช่าง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการอบรมทั้งหมดสามารถนำความรู้และทักษะจากรายวิชาที่ผ่านการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้มาก และตามความคิดเห็นของ ผู้ที่เป็นนายจ้าง และผู้ร่วมงาน ตลอดจนผู้รับบริการเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรม พบว่า ทั้งหมดมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรมทั้งที่ประกอบอาชีพอิสระและเป็นลูกจ้าง

สำหรับปัญหา อุปสรรคของการนำความรู้และทักษะจากการอบรมไปใช้ คือ จำนวนชั่วโมงเรียนบางวิชาค่อนข้างน้อย ความเข้าใจศัพท์เทคนิค ความหลากหลายของผู้เข้ารับการอบรม และการจำกัดจำนวนการรับเข้าอบรมแต่ละรุ่น

พินัย คงคาเขตร (2543 : 166-174) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามผลผู้ผ่านการศึกษาอบรมหลักสูตรนักบริหารงานที่ดินระดับสูง ของกรมที่ดิน ผลการวิจัยพบว่า

1. การนำเนื้อหาวิชาในหลักสูตรในด้านความรู้ด้านบริหารจัดการ และด้านเสริมสร้างบทบาทและประสบการณ์นักบริหาร ไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ผ่านการศึกษาอบรม มีความเห็นว่า มีการนำเนื้อหาวิชาในหลักสูตรทั้ง 2 ด้านไปใช้ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

2. ปัญหาที่พบในการนำเนื้อหาวิชาในหลักสูตรไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ผ่านการศึกษาอบรมมีความเห็นว่า เนื้อหาวิชาด้านความรู้ด้านบริหารจัดการ มีปัญหาที่พบในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนเนื้อหาวิชาด้านเสริมสร้างบทบาทและประสบการณ์นักบริหาร มีปัญหาที่พบในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานในระดับน้อย

3. โดยภาพรวมของการนำเนื้อหาวิชาในหลักสูตรไปใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ผ่านการศึกษาอบรม ร้อยละ 78.4 เห็นว่า ต้องนำเนื้อหาวิชาในหลักสูตรไปประยุกต์หรือปรับเข้ากับงานที่ปฏิบัติจริง

4. ข้อเสนอแนะของผู้ผ่านการศึกษาอบรมที่มีต่อหลักสูตรนักบริหารที่ในระดับสูง ร้อยละ 94.6 เห็นว่า มีความรู้คู่ค้ำกับความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมในหลักสูตรนี้ นอกจากนี้ ส่วนใหญ่แนะนำให้ปรับปรุงเนื้อหาวิชาในหลักสูตรและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม เพื่อให้หลักสูตรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และต้องการให้จัดการฝึกอบรมหรือสัมมนา เพื่อทบทวนหรือเพิ่มเติมความรู้

วิราภรณ์ ตอสูงเนิน ( 2543 : 135-140 ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามผลโครงการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงกรณีพิเศษ (โดยใช้สื่อทางไกล) สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติในเขตการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ผ่านการฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรม เห็นว่าการดำเนินฝึกอบรมตามโครงการ เกี่ยวกับเนื้อหาในหลักสูตร วิธีการดำเนินการฝึกอบรมและการประเมินผลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

2. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ผ่านการฝึกอบรม และครูผู้สอน เห็นว่าผลที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกหมวดวิชา และเมื่อพิจารณาในประเด็นย่อยของแต่ละหมวดวิชา ยังพบว่าเกือบทุกประเด็นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในระดับมาก ยกเว้น (1) วิชาการมัธยม (2) การนำผลการวิจัยไปใช้ในสถานศึกษา และ (3) การทำภาคนิพนธ์อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ผ่านการฝึกอบรมและครูผู้สอน เห็นว่าการนำผลที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายหมวดวิชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ผ่านการฝึกอบรม แยกตามตำแหน่ง อาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน และผู้อำนวยการโรงเรียนเห็นว่า การนำผลที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหมวดความรู้ทั่วไป

5. การนำผลการติดตามผล ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ปรากฏว่า การดำเนินการอบรมตามโครงการโดยภาพรวมผ่านเกณฑ์การประเมิน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านวิธีดำเนินการไม่ผ่านเกณฑ์ สำหรับการนำผลที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมผ่านเกณฑ์การประเมินเช่นเดียวกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า หมวดกิจกรรมเสริมหลักสูตร ไม่ผ่านเกณฑ์

6. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการดำเนินการฝึกอบรม ได้แก่ (1) เอกสารชุดฝึกอบรมด้วยตนเองไม่เพียงพอกับผู้เข้าอบรม (2) ความพร้อมในการจัดประชุมในเทศ

และการดำเนินการฝึกอบรม (3) สถานที่จัดปฐมนิเทศไม่เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรม และระบบสัญญาณพีซีเปิดโดยใช้สื่อทางไกลไม่ชัดเจน (4) การศึกษาเอกสารชุดฝึกอบรมด้วยตนเองให้เวลาน้อยเกินไป (5) งบประมาณการประชุมเชิงปฏิบัติการให้เวลาน้อยเกินไป (6) การจัดทำภาคินพนธ์ (7) การจัดทำแฟ้มสะสมงาน (8) การประเมินผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ และ (9) สถานศึกษาดั้งเดิมที่ใช้ฝึกปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ และมาตรฐานเดียวกัน ส่วนข้อเสนอแนะมีดังนี้ (1) ควรเตรียมการให้พร้อมก่อนการฝึกอบรม (2) ควรมีการติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรม และจัดสัมมนาผู้ผ่านการฝึกอบรม (3) ควรเพิ่มงบประมาณการประชุมเชิงปฏิบัติการ (4) โรงเรียนต้นแบบควรเป็นโรงเรียนที่ได้รับผลสำเร็จมีคุณภาพเป็นที่ประจักษ์

#### งานวิจัยต่างประเทศ

ซามอนโต (Samonto, 1968 : 279) ได้ศึกษาพบว่า การฝึกอบรมทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติของพนักงานในองค์กรได้ดีขึ้น เพราะการฝึกอบรมเป็นกระบวนการเกี่ยวกับการเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นทั้งปัจจุบันและมีผลต่ออนาคตด้วย กระบวนการฝึกอบรมนี้ นับว่าเป็นขั้นที่สำคัญขั้นหนึ่งของการบริหารงานบุคคลในอันที่จะได้พัฒนาพนักงานในองค์กรให้มีเจตคติ พฤติกรรมและทักษะ ความรู้ที่เหมาะสมกับงานที่พัฒนาไปโดยลำดับ

ฮอลเตอร์ (Halter, 1978 : 5944A-5945A) ได้ติดตามผลการศึกษาโปรแกรมฝึกงานของครูใหม่ ซึ่งจัดโดยความร่วมมือของวิทยาลัย ชุมชน จุดประสงค์ของการวิจัยคือ

1. ประเมินผลเข้าร่วมกิจกรรมฝึกงานในโปรแกรมฝึกงานของครูใหม่
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของครูใหม่ ที่มีต่อประสบการณ์ในการฝึกงาน และความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จขณะทำงานในวิทยาลัย

3. เพื่อประเมินค่าความต้องการมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการ

ผลการวิจัยพบว่า การประเมินผลเข้าร่วมกิจกรรมฝึกงานของครูใหม่ประสบผลสำเร็จตามเกณฑ์ร้อยละ 90 ครูใหม่แสดงความคิดเห็นว่าประสบการณ์ในการฝึกงานสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้มาก แต่มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานในวิทยาลัยมาก และครูใหม่ต้องการมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการมากที่สุดร้อยละ 92

จากการศึกษาค้นคว้า เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้ได้รับความรู้ เป็นสิ่งที่หน่วยงานต่างๆ พึงกระทำ และส่งเสริมให้บุคคลในหน่วยงานพัฒนาความรู้ ให้ทันกับยุคโลกาภิวัตน์ เพราะโลกปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การติดตามผลโครงการพัฒนาบุคลากร ทำให้ได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปในทิศทางที่เอื้อประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงานมากน้อยเพียงใด และมีการนำเอาการฝึกอบรมที่ได้รับไปปรับใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับวิทยาการสมัยใหม่ที่เข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตและการบริหารงานในปัจจุบันให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

หรือไม่ ซึ่งการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีต่องานถือว่าเป็นการสร้างคนที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ดังนั้น การได้รับทราบการติดตามผลโครงการพัฒนาบุคลากรของพนักงานธนาคารออมสิน จึงน่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินการในการพัฒนาพนักงานของธนาคารออมสินต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสืบเชื้อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสืบเชื้อ” จำนวน 5 รุ่น รุ่นที่1-3 จำนวนประมาณรุ่นละ 20 คน รุ่นที่ 4-5 จำนวนประมาณรุ่นละ 21 และ 22 คน รวมประชากรจำนวนทั้งสิ้น 103 คน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 103 คน รวมทั้งหมด 206 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 สำหรับพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ( Check – list ) และเติมข้อความตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสืบเชื้อ” ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการ

เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ชุดที่ 2 สำหรับผู้บังคับบัญชา ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check-list) และเติมข้อความตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 เป็นการประเมินความรู้ ความสามารถของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาว่า เขามีความรู้ ความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้มากน้อย เพียงใด โดยสังเกตจากการปฏิบัติงานหลังจากผ่านการอบรมไปแล้ว มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้า ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อกำหนดขอบเขตในการศึกษาวิจัย และสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ตรงกับความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ในเรื่องการสร้างแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า มาวางโครงสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุม
4. ร่างแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอ ประธานกรรมการ และกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้ได้มาตรฐาน
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาให้ความคิดเห็นในด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และความถูกต้องในการใช้ภาษา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากสำนักพัฒนาการเรียนรู้อาคารออมสิน 2 ท่าน อาจารย์ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2 ท่าน และอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจากกระทรวงศึกษาธิการ 1 ท่าน

6. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปทดลอง (Try out) กับกลุ่มพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการเป็นวิทยากร” และผู้บังคับบัญชา ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 30 คน เพื่อนำผลมาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.915

7. นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดลองใช้ มาปรับปรุงแก้ไข ร่วมกับประธานกรรมการ และกรรมการควบคุมปริญญาโทจนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ แล้วจึงดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 206 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ส่งถึงสำนักพัฒนาการเรียนรู้ ธนาคารออมสิน เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในด้านข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัวและแบบสอบถามไปติดต่อขอความร่วมมือจากสำนักพัฒนาการเรียนรู้ ธนาคารออมสินเพื่อขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปตามรายชื่อ ที่อยู่ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ทางไปรษณีย์ พร้อมแนบหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปพร้อมกับแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 206 ชุด ได้รับคืนและอยู่ในสภาพสมบูรณ์ทั้งสิ้น 196 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และ ร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไป และได้รับคืน

สถานภาพ	จำนวนแบบสอบถาม ที่แจกไป	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับคืน	คิดเป็นร้อยละ
พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม	103	98	95.15
ผู้บังคับบัญชา	103	98	95.15
รวม	206	196	95.15

หมายเหตุ แบบสอบถามที่ไม่ได้รับคืนจำนวน 10 ฉบับ อันเนื่องมาจาก กลุ่มเป้าหมายมีงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมาก จึงไม่ค่อยมีเวลาในการตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามทั้งหมด 206 ชุด ซึ่งได้รับคืนมาในสภาพสมบูรณ์ทั้งสิ้น 196 ชุดนั้น มากพอที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังที่ Herbert Askin and Raymond R. ได้กล่าวถึงการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างว่า ถ้าหากประชากรทั้งหมด 180 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างควรมี 124 คน ที่ระดับค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error) .05 (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2538 : 91-97)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package For The Social Science / Personal Computer Plus) กำหนดหาค่าสถิติ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลผลตามเกณฑ์เฉลี่ยที่ใช้กับมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100 )

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการนำไปใช้
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

3. ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยการใช้สถิติทดสอบความแตกต่าง โดยใช้ t-test ในการทดสอบ

4. ข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ใช้วิเคราะห์เนื้อหา และประมวลเป็นความเรียงโดยสรุปเป็นข้อๆ โดยการแจกแจงความถี่

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package For The Social Science / Personal Computer Plus) สำหรับค่าสถิติต่อไปนี้

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

- เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม  
 $K$  แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมด  
 $\sum S_i^2$  แทน ผลรวมคะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ  
 $S^2$  แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ  
 (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543 :168)

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล  
 2.1 หาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

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

- เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมคะแนน  
 $N$  แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง  
 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 35)

## 2.2 ทาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สูตร

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

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

(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 65)

## 2.3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้

t - test

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$S_1^2, S_2^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$n_1, n_2$	แทน	จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 166)

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

### สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มีสองกลุ่ม
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงานธนาคารออมสิน โดยพิจารณาจากการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แยกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง นำเสนอในตาราง 2 และตาราง 3 ดังต่อไปนี้

ตาราง 2 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
1. เพศ		
ชาย	56	57.1
หญิง	42	42.9
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
2. อายุ		
20 – 29 ปี	1	1.0
30 – 39 ปี	45	45.9
ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป	52	53.1
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	4.1
ปริญญาตรี	71	72.4
สูงกว่าปริญญาตรี	23	23.5
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	22	22.4
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	76	77.4

## ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
5. ระดับตำแหน่ง		
ผู้จัดการสาขา	19	19.4
รองผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ	10	10.2
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	31	31.6
พนักงานปฏิบัติการ	38	38.8

จากตาราง 2 แสดงจำนวนพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมรวมทั้งหมด 98 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.1 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 42.9

ด้านอายุของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมา คือ อายุ 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.9 และอายุ 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.0

ด้านการศึกษาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมา คือ วุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.5 และที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.1

ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้นส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 77.4 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.4

สำหรับระดับตำแหน่งของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา คือ อยู่ในระดับตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 31.6 อยู่ในระดับตำแหน่งผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 19.4 และอยู่ในระดับตำแหน่งรองผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ คิดเป็นร้อยละ 10.2

ตาราง 3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
1. เพศ		
ชาย	65	66.3
หญิง	33	33.7
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
2. อายุ		
31 – 40 ปี	1	1.0
41 – 50 ปี	34	34.7
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	63	64.3
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
3. วุฒิสูงสุดทางการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	29.6
ปริญญาตรี	44	44.9
สูงกว่าปริญญาตรี	25	25.5
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	2	2.0
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	96	98.0

## ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	98	100.00
5. ระดับตำแหน่ง		
ผู้อำนวยการภาค	18	18.4
ผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ	52	53.1
ผู้จัดการสาขา	22	22.4
รองผู้อำนวยการภาค	6	6.1

จากตาราง 3 แสดงจำนวนผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมรวมทั้ง  
 หมด 98 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.3 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 33.7

ด้านอายุของผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่  
 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมา คือ อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.7 และอายุ  
 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.0

ด้านการศึกษาของผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ส่วนใหญ่จะมี  
 วุฒิมัธยมศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมา คือ วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี  
 คิดเป็นร้อยละ 29.6 และที่มีวุฒิมัธยมศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ  
 25.5

ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึก  
 อบรมนั้นส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 98.0  
 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0

สำหรับระดับตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่  
 อยู่ในระดับตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 53.1 รอง  
 ลงมา คือ อยู่ในระดับตำแหน่งผู้จัดการสาขา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 22.4 อยู่ในระดับตำแหน่ง  
 ผู้อำนวยการภาค คิดเป็นร้อยละ 18.4 และอยู่ในระดับตำแหน่งรองผู้อำนวยการภาค คิดเป็น  
 ร้อยละ 6.1

ตอนที่ 2 การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

การวิเคราะห์การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน ต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์เป็นรายด้าน คือ ด้านการเพิ่มพูนความรู้ ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แยกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นรายด้าน และรายชื่อ ปรากฏผลดังตาราง 4 ถึงตาราง 7

ตาราง 4 การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสินเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน

การติดตามผล	ระดับการนำไปใช้					
	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม			ผู้บังคับบัญชา		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการเพิ่มพูนความรู้	3.91	0.49	มาก	3.90	0.39	มาก
ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	4.05	0.45	มาก	4.09	0.42	มาก
ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	3.98	0.42	มาก	4.05	0.43	มาก
รวม	3.98	0.41	มาก	4.02	0.37	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า การติดตามผลเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้น โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก คือ  $\bar{X} = 3.98$  และ  $\bar{X} = 4.02$  ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทั้งจาก พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เห็นว่าอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน เรียงตาม

ลำดับคือ ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติมากที่สุด รองลงมา ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และด้านการเพิ่มพูนความรู้ ( $\bar{X} = 4.05, 3.98, 3.91$ ) และ ( $\bar{X} = 4.09, 4.05, 3.90$ ) ตามลำดับ

ตาราง 5 การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ จำแนกเป็นรายข้อ

การติดตามผลด้านการเพิ่มพูนความรู้	ระดับการนำไปใช้					
	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม			ผู้บังคับบัญชา		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณ ของวิทยากร	4.05	0.68	มาก	4.08	0.53	มาก
2.จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่	3.71	0.72	มาก	3.77	0.69	มาก
3.หลักการพูดของวิทยากร	4.15	0.66	มาก	4.00	0.56	มาก
4.เทคนิคการใช้คำถามและตอบคำถาม	3.72	0.74	มาก	3.80	0.62	มาก
5.การสร้างเชื่อมั่นในตนเอง และบุคลิกภาพที่เหมาะสม	4.15	0.66	มาก	4.01	0.62	มาก
6.การวางแผน และเตรียมการฝึกอบรมของวิทยากร	4.06	0.67	มาก	3.92	0.68	มาก
7.การจัดทำแผนการสอน โครงสร้าง และประเด็นสำคัญ	3.91	0.72	มาก	3.89	0.62	มาก
8.เทคนิคการบรรยาย	3.82	0.78	มาก	3.88	0.59	มาก
9.ความสามารถในการใช้สื่อประกอบการเป็นวิทยากร	3.60	0.71	มาก	3.76	0.61	มาก
รวมด้านการเพิ่มพูนความรู้	3.91	0.49	มาก	3.90	0.39	มาก

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่า การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน ตามความคิดเห็นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ มีระดับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ในส่วนของ

พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้นการเพิ่มพูนความรู้ด้านหลักการพูดของวิทยากร และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเท่ากับ 4.15 รองลงมาคือ การเพิ่มพูนความรู้ ด้านการวางแผน และเตรียมการฝึกอบรมของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนการเพิ่มพูนความรู้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความสามารถในการใช้สื่อประกอบการเป็นวิทยากร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 สำหรับผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้น การเพิ่มพูนความรู้ด้านบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของวิทยากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ การเพิ่มพูนความรู้ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง และบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ส่วนการเพิ่มพูนความรู้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านความสามารถในการใช้สื่อประกอบการเป็นวิทยากร ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76

ตาราง 6 การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงานธนาคารออมสิน ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จำแนกเป็นรายชื่อ

การติดตามผล ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	ระดับการนำไปใช้					
	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม			ผู้บังคับบัญชา		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10.ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน	3.86	0.79	มาก	4.05	0.56	มาก
11.ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเอง	4.21	0.66	มาก	4.13	0.59	มาก
12.การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.02	0.63	มาก	4.10	0.58	มาก
13.ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ร่วมงาน	3.80	0.67	มาก	4.01	0.58	มาก
14.การพัฒนาตนเองและองค์กรให้เจริญก้าวหน้า	4.05	0.68	มาก	4.05	0.58	มาก
15.มีส่วนร่วมในองค์กรเสมอ	3.98	0.69	มาก	4.09	0.59	มาก
16.การยอมรับ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.97	0.58	มาก	4.12	0.56	มาก
17.ตระหนักในหน้าที่ และรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.21	0.65	มาก	4.17	0.59	มาก
18.วิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานกว้างขวางขึ้น	4.12	0.61	มาก	4.00	0.66	มาก

ตาราง 6 (ต่อ)

การติดตามผล ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	ระดับการนำไปใช้					
	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม			ผู้บังคับบัญชา		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
19.ความคิดในการแก้ปัญหา และอุปสรรค ในการทำงาน	4.12	0.54	มาก	4.08	0.59	มาก
20.ความมั่นใจในตนเอง	4.26	0.63	มาก	4.16	0.65	มาก
รวมด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	4.05	0.45	มาก	4.09	0.42	มาก

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นว่า การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากร  
สินเชื่อ" ของพนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำผลที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้  
ประโยชน์ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานที่เข้า  
รับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน  
ในส่วนของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ในด้านความมั่นใจในตัวเอง  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเท่ากับ 4.26 รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ด้านความสำคัญต่อ  
การพัฒนาตนเอง และด้านการตระหนักในหน้าที่ และรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่า  
เฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการช่วย  
สร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 สำหรับผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่  
เข้ารับการฝึกอบรมนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ด้านการตระหนักในหน้าที่ และรับผิดชอบใน  
งานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลง  
ทัศนคติ ด้านความมั่นใจในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ  
ด้านวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานกว้างขวางขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตาราง 7 การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงานธนาคาร  
ออมสิน ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

การติดตามผล ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	ระดับการนำไปใช้					
	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม			ผู้บังคับบัญชา		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
21.มีทักษะและประสบการณ์ในการเป็น วิทยากรสินเชื่อที่ดี	3.93	0.72	มาก	4.03	0.66	มาก
22.ทักษะการพูด	3.99	0.70	มาก	4.00	0.64	มาก
23.ถ่ายทอด สอนงาน ด้านสินเชื่อได้ดี	3.89	0.70	มาก	4.01	0.62	มาก
24.ประสิทธิภาพในการสื่อความหมาย ระหว่างบุคคล	3.87	0.60	มาก	3.91	0.59	มาก
25.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใน หน้าที่	3.92	0.60	มาก	3.97	0.56	มาก
26.การปรับปรุง แก้ไข วิธีการปฏิบัติงาน	3.80	0.63	มาก	3.96	0.66	มาก
27.การวางแผน พัฒนางานในอนาคต	3.89	0.62	มาก	3.97	0.65	มาก
28.การติดต่อประสานงานกับเพื่อน ร่วมงาน	4.00	0.59	มาก	4.07	0.50	มาก
29.ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการ ปฏิบัติงาน	4.17	0.63	มาก	4.16	0.60	มาก
30.ความละเอียด รอบคอบ ในการปฏิบัติ งานมากขึ้น	4.07	0.54	มาก	4.18	0.60	มาก
31.ปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน	3.98	0.57	มาก	4.08	0.60	มาก
32.ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.07	0.60	มาก	4.14	0.57	มาก
33.สร้างความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ให้กับ เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	4.11	0.50	มาก	4.16	0.59	มาก
รวมด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	3.98	0.42	มาก	4.05	0.43	มาก

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่า การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากร สิ้นเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำผลที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ ประโยชน์ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานที่ เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน ในส่วนของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในด้านความ กระตือรือร้น และเต็มใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ การ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านการสร้างความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ให้กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับ บัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการปรับปรุง แก้ไข วิธีการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.80 สำหรับผู้บังคับบัญชาของ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ด้านความละเอียด รอบคอบ ใน การปฏิบัติงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมด้านความกระตือรือร้น และเต็มใจในการปฏิบัติงาน และการสร้างความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ให้กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่ สุด คือ ด้านประสิทธิภาพในการสื่อความหมายระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้ บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมเป็นรายด้าน และรายชื่อ ผลดังตาราง 8 และ 9

ตาราง 8 เปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับ บัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมโดยรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน

การติดตามผล	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม		ผู้บังคับบัญชา		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการเพิ่มพูนความรู้	3.91	0.49	3.90	0.39	.160	.873
ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	4.05	0.45	4.09	0.42	-.553	.581
ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	3.98	0.42	4.05	0.43	-1.229	.221
รวม	3.98	0.42	4.02	0.37	-.682	.496

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการฝึกอบรม หลักสูตร "วิทยากร สิ้นเชื้อ" ต่อการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยรวม และรายด้านทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

ตาราง 9 เปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นรายข้อ

การติดตามผล	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม		ผู้บังคับบัญชา		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านการเพิ่มพูนความรู้</b>						
1.บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และจรรยาบรรณ ของวิทยากร	4.05	0.68	4.08	0.53	-0.352	.726
2.จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่	3.71	0.72	3.77	0.69	-0.509	.612
3.หลักการพูดของวิทยากร	4.15	0.66	4.00	0.56	1.750	.082
4.เทคนิคการใช้คำถาม และตอบคำถาม	3.72	0.74	3.80	0.63	-0.728	.467
5.การสร้างเชื่อมั่นในตนเอง	4.15	0.68	4.01	0.62	1.541	.125
6.การวางแผน และเตรียมการฝึกอบรมของวิทยากร	4.06	0.67	3.92	0.68	1.477	.141
7.การจัดทำแผนการสอน โครงสร้างและประเด็นสำคัญ	3.91	0.72	3.89	0.62	.212	.832
8.เทคนิคการบรรยาย	3.82	0.78	3.88	0.58	-0.625	.533
9.ความสามารถในการใช้สื่อประกอบการเป็นวิทยากร	3.60	0.71	3.76	0.61	-1.613	.108
รวมด้านการเพิ่มพูนความรู้	3.91	0.49	3.90	0.39	.160	.873

ตาราง 9 (ต่อ)

การติดตามผล	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม		ผู้บังคับบัญชา		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ</b>						
10.ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน	3.86	0.79	4.05	0.56	-1.984	.049
11.ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเอง	4.21	0.66	4.13	0.59	.914	.362
12.การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.02	0.63	4.10	0.58	-.945	.346
13.ช่วยสร้างขวัญ และกำลังใจให้ผู้ร่วมงาน	3.80	0.67	4.01	0.58	-2.382	.018
14.การพัฒนาตนเอง และองค์กรให้เจริญก้าวหน้า	4.05	0.68	4.05	0.58	.000	1.000
15.มีส่วนร่วมในองค์กรเสมอ	3.98	0.69	4.09	0.59	-1.223	.223
16.การยอมรับ และไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.97	0.58	4.12	0.56	-1.874	.062
17.ตระหนักในหน้าที่ และรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.21	0.65	4.17	0.59	.461	.645
18.วิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานกว้างขวางขึ้น	4.12	0.61	4.00	0.66	1.347	.179
19.ความคิดในการแก้ปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน	4.12	0.54	4.08	0.59	.506	.613
20.ความมั่นใจในตนเอง	4.26	0.63	4.16	0.65	1.001	.318
รวมด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	4.05	0.45	4.09	0.42	-.553	.581

ตาราง 9 (ต่อ)

การติดตามผล	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม		ผู้บังคับบัญชา		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
<b>ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม</b>						
21.มีทักษะ และประสบการณ์ ในการเป็นวิทยากร	3.93	0.72	4.03	0.67	-1.029	.305
22.ทักษะการพูด	3.99	0.70	4.00	0.64	-1.07	.915
23.ถ่ายทอด สอนงาน ด้าน สินเชื่อได้ดี	3.89	0.70	4.01	0.61	-1.297	.196
24.ประสิทธิภาพในการสื่อความ หมายระหว่างบุคคล	3.87	0.60	3.91	0.59	-.478	.634
25.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติ งานในหน้าที่	3.92	0.60	3.97	0.56	-.611	.542
26.การปรับปรุง แก้ไข วิธีการ ปฏิบัติงาน	3.80	0.63	3.96	0.66	-1.782	.076
27.การวางแผน พัฒนางานใน อนาคต	3.89	0.62	3.97	0.65	-.897	.371
28.การติดต่อประสานงานกับ เพื่อนร่วมงาน	4.00	0.59	4.07	0.50	-.911	.364
29.ความกระตือรือร้น และเต็มใจ ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบ หมาย	4.17	0.63	4.16	0.60	.116	.908
30.ความละเอียด รอบคอบ ใน การปฏิบัติงานมากขึ้น	4.07	0.54	4.18	0.60	-1.377	.170
31.ปฏิภาณไหวพริบในการ ปฏิบัติงาน	3.98	0.57	4.08	0.60	-1.213	.227

## ตาราง 9 (ต่อ)

การติดตามผล	พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม		ผู้บังคับบัญชา		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
32.ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.07	0.60	4.14	0.57	-0.854	.394
33.สร้างความน่าเชื่อถือไว้วางใจให้กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	4.11	0.50	4.16	0.59	-0.658	.511
รวมด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	3.98	0.42	4.05	0.43	-1.229	.221
รวมทั้งหมด	3.98	0.41	4.02	0.37	-0.682	.496

\* แสดงความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมและผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นที่ได้จากการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรลินเชื่อ" ที่ได้รับการฝึกอบรมโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมโดยส่วนใหญ่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อ 10 ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน และข้อ 13 การช่วยสร้างขวัญ และกำลังใจให้ผู้ร่วมงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ

##### ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ"

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา	ความถี่ (คน)
<b>ด้านการเพิ่มพูนความรู้</b>	
1.ไม่มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ กับหน่วยงาน อื่นๆ ทำให้มุมมองต่างๆ แคบ ไม่ทันสมัย	30
2.เวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยเกินไป	28
3.พนักงานที่เข้ารับการอบรมมีงานในหน้าที่มากไม่ค่อยมีเวลาได้เพิ่มพูน หาความรู้เพิ่มเติม	26
4.ระเบียบคำสั่งในงานด้านสินเชื่อ เปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความสับสน ตามไม่ทัน	23
5.พนักงานที่เข้ารับการอบรมมีพื้นฐานการเป็นวิทยากร และประสบการณ์งาน ด้านสินเชื่อน้อย อีกทั้งแต่ละคนมีพื้นฐานต่างกัน	20
6.หลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ไม่มีการจัดทำรูปแบบเฉพาะของธุรกิจสินเชื่อ แต่เป็นการอบรมในภาพรวม เนื้อหาจึงไม่ชัดเจนเท่าที่ควร	17
7.การฝึกอบรมไม่ทำอย่างสม่ำเสมอ และไม่ต่อเนื่อง	14
8.ขาดการติดตามข่าวสารที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มพูนความรู้	10
9.พนักงานที่เข้ารับการอบรมที่มีอายุมาก ไม่ค่อยให้ความสนใจในการอบรม เท่าที่ควรทำให้รับความรู้ได้ไม่เต็มที่	10
10.จำนวนพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีมากเกินไป	9
11.ธนาคารไม่มีการติดตามผลงานของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมไปแล้ว	7
<b>ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ</b>	
1.มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานสินเชื่อ คิดว่าเป็นงานที่เสี่ยง มีปริมาณมาก และ ซับซ้อน ทำให้ขาดความเข้าใจในงานสินเชื่อ	28

## ตาราง 10 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา	ความถี่ (คน)
2.พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมขาดความเชื่อมั่นในการเป็นวิทยากรสันทัด มีความวิตกกังวล และไม่กล้าแสดงออก	25
3.ไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรมใหม่ๆ	20
4.ไม่มีมุมมองเปิดกว้างสำหรับการยอมรับวิทยากรที่เป็นผู้ฝึกสอน	18
5.พนักงานบางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการฝึกอบรม และไม่มีใจรักองค์กร	11
6.หน่วยงานที่จัดฝึกอบรมไม่เห็นความสำคัญของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ไม่มีความพร้อม	9
7.ไม่ได้รับความร่วมมือในการสร้างทัศนคติ	7
8.พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมาแล้วยังขาดการยอมรับ และไว้วางใจจาก เพื่อนร่วมงาน	5
9.หลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ น้อยเกินไป ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม	2
1.มีโอกาสในการนำการอบรมไปปฏิบัติจริงน้อยเกินไป และนานกว่าจะได้ใช้ จริงๆ	18
2.ไม่มีการฝึกอบรมในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	15
3.มีความชำนาญในด้านทักษะการพูด เพื่อถ่ายทอด สอนงาน ในงานด้าน สินค้าน้อยเกินไป	10
4.ความไม่ชัดเจน และต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน	8
5.ไม่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	8
6.พนักงานบางคนไม่ให้ความสำคัญต่อการบริการลูกค้า	5
7.ไม่นำการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	2

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาและพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ในแต่ละด้านดังนี้

**ปัญหาด้านการเพิ่มพูนความรู้** มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 11 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ไม่มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ กับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้มุมมองต่างๆ แคบ ไม่ทันสมัย รองลงมาคือ เวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยเกินไป และพนักงานที่เข้ารับการอบรมมีงานในหน้าที่มาก ไม่ค่อยมีเวลาได้เพิ่มพูนหาความรู้เพิ่มเติม

**ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ** มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 9 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานสินเชื่อ คิดว่าเป็นงานที่เสี่ยง มีปริมาณมาก และซับซ้อน ทำให้ขาดความเข้าใจในงานสินเชื่อ รองลงมาคือ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมขาดความเชื่อมั่นในการเป็นวิทยากรสินเชื่อ มีความวิตกกังวล และไม่กล้าแสดงออก และไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรมใหม่ๆ

**ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม** มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 7 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ มีโอกาสในการนำการอบรมไปปฏิบัติจริงน้อยเกินไป และนานกว่าจะได้ใช้จริงๆ รองลงมาคือ ไม่มีการฝึกอบรมในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ และพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความชำนาญในด้านทักษะการพูด เพื่อถ่ายทอด สอนงาน ในงานด้านสินเชื่อน้อยเกินไป

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ”

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
<b>ด้านการเพิ่มพูนความรู้</b>	
1.ควรมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ	32
2.ควรคัดเลือกบุคคลในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม	28

## ตาราง 11 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
3.ควรขยายระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น	23
4.ควรได้รับการฝึกอบรมร่วมกับสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้	20
5.ควรเพิ่มเนื้อหาในงานด้านสินเชื่อให้มากขึ้น และเรียบเรียงเนื้อหาให้ชัดเจน เข้าใจง่าย	20
6.พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมาแล้วควรเพิ่มพูนความรู้ ทักษะวิธีในการตอบคำถาม และเทคนิคการบรรยายให้พัฒนายิ่งขึ้น	17
7.ควรมีการติดตามและประเมินผลพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมไปแล้ว	13
8.พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมควรเป็นผู้ที่รักในการพูด มีความรู้แตกฉานในแต่ละเรื่อง และขยันศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา	12
9.วิทยากรที่เป็นผู้ฝึกสอนควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์สูง	12
10.ธนาคารควรส่งเอกสาร หรือบทความที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมในการเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำ	8
11.ควรมีการกระจายให้พนักงานได้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง	4
12.ไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบคำสั่งของธนาคารบ่อยเกินไป ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ	2
1.ควรมีการสร้างเสริมทัศนคติที่ดีในการสร้างความมั่นใจในตัวเองยิ่งขึ้น โดยจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ	23
2.วิทยากรผู้ฝึกสอนควรปลูกฝังทัศนคติให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีทัศนคติที่ดีต่องานด้านสินเชื่อ	21
3.ควรมีการปรับวิสัยทัศน์ให้เป็นผู้ที่มองการณ์ไกล ยอมรับสิ่งใหม่ๆ	17
4.ควรชี้ให้เห็นข้อดีในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน	14
5.ธนาคารควรเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับบุคลากรทุกระดับเพื่อสร้างแรงจูงใจ และการมีส่วนร่วม	10

## ตาราง 11 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)
6. ควรปลูกฝังจิตสำนึกให้รักองค์กร	6
7. ควรมีความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา	4
8. ควรจัดสิ่งแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกให้สอดคล้องกับทัศนคติที่เกิดขึ้น	3
<b>ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม</b>	
1. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นวิทยากรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์	36
2. ควรเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อให้มากขึ้น	24
3. ควรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และวิธีการทำงานให้ทันสมัยเข้ากับสถานการณ์	19
4. แนะนำชี้แจงให้พนักงานเห็นความสำคัญของการบริการลูกค้า	13
5. เพิ่มเนื้อหาการฝึกอบรมด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	11
6. ควรมีการวางแผน และประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน และภายในหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคน และพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง	9
7. ควรจัดให้มีการประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นระยะๆ เพื่อรับทราบปัญหา และวิธีการแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น	5
8. พนักงานควรมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์	4
9. ธนาคารควรให้ความสำคัญ และควรมีความพร้อมในด้านบุคลากร	4
10. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกๆ ระดับ	2

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่า ผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ในแต่ละด้าน ดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านการเพิ่มพูนความรู้ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 12 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในหลักสูตร "วิทยาการสินเชื่อ" อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ควรคัดเลือกบุคคลในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม และควรขยายระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 8 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรมีการสร้างเสริมทัศนคติที่ดีในการสร้างความมั่นใจในตัวเองยิ่งขึ้น โดยจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ วิทยากรผู้ฝึกสอนควรปลูกฝังทัศนคติให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีทัศนคติที่ดีต่องานด้านสินเชื่อ และควรมีการปรับวิสัยทัศน์ให้เป็นผู้ที่มองการณ์ไกล ยอมรับสิ่งใหม่ๆ

ข้อเสนอแนะด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 10 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นวิทยากรอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ รองลงมาคือ ควรเพิ่มทักษะ และ ประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อให้มากขึ้น และ ควรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และวิธีการทำงานให้ทันสมัยเข้ากับสถานการณ์

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสืบเชื้อ" ของพนักงานธนาคารออมสิน ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดทั้งหมดโดยสรุป พร้อมทั้งได้อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะไว้ดังต่อไปนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการฝึกอบรมของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
2. เพื่อศึกษาผลการฝึกอบรมของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม จากผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการนำความรู้จากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหา และข้อเสนอแนะ ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้จากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

#### สมมติฐานในการวิจัย

ผู้บังคับบัญชาและพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แตกต่างกัน

#### ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสืบเชื้อ" จำนวน 5 รุ่น และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 206 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 สำหรับพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ด้านวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ ( Check – list ) และเติมข้อความตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการติดตามผล โครงการฝึกอบรม หลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

ชุดที่ 2 สำหรับผู้บังคับบัญชา ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบ เลือกตอบ (Check-list) และเติมข้อความตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 เป็นการประเมินความรู้ ความสามารถ ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาว่า เขามีความรู้ความสามารถ ในการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานได้มากน้อย เพียงใด โดยสังเกตจากการปฏิบัติงาน หลังจาก ผ่านการอบรมไปแล้ว มีลักษณะเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่งถึงสำนักพัฒนาการเรียนรู้ ธนาคารออมสิน เพื่อขออนุญาต และขอความร่วมมือในด้านข้อมูล และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัว และแบบสอบถามไปติดต่อขอความร่วมมือจากสำนักพัฒนาการเรียนรู้ ธนาคารออมสินเพื่อขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปตามรายชื่อ ที่อยู่ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทางไปรษณีย์ พร้อมแนบหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ไปพร้อมกับแบบสอบถาม ส่งแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 206 ชุด ได้รับคืน และอยู่ในสภาพสมบูรณ์ทั้งสิ้น 196 ชุด คิดเป็นร้อยละ 95.15

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป spss/pc (Statistical Package for the Social Science) คำานวนหาค่าสถิติ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วแปลผลตาม เกณฑ์เฉลี่ย ที่ใช้กับมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)
3. ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยการใช้สถิติทดสอบความแตกต่าง โดยใช้ t-test ในการทดสอบ
4. ข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา และประมวลเป็นความเรียงโดยสรุปเป็นข้อๆ โดยการแจกแจงความถี่

### สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทั้งพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย โดยคิดเป็นร้อยละ 57.1 และ 66.3 ตามลำดับ

ด้านอายุของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือ อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.9 ส่วนผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 34.7

ด้านการศึกษาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.5 สำหรับผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เช่นเดียวกับพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.6

ด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของทั้งพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 77.4 และ 98.0 ตามลำดับ

สำหรับระดับตำแหน่งของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ อยู่ในระดับตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 31.6 อยู่ในระดับตำแหน่งผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 19.4 และอยู่ในระดับ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อ และบริการ คิดเป็นร้อยละ 10.2 ส่วนผู้บังคับบัญชา ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ อยู่ในระดับตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อ และ บริการ คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคืออยู่ในระดับตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา คิดเป็นร้อยละ 22.4 อยู่ในระดับตำแหน่งผู้อำนวยการภาค คิดเป็นร้อยละ 18.4 และอยู่ในระดับตำแหน่ง รองผู้อำนวยการภาค คิดเป็นร้อยละ 6.1

การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงานธนาคารออมสิน ต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตามความคิดเห็นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม

1. การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

2. การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำความรู้ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทั้งหมด อยู่ในระดับมาก

3. การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำความรู้ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก

เปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชา ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

1. พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็น ต่อการติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อการติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยส่วนใหญ่ แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นข้อ 10 ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน และข้อ 13 การช่วยสร้างขวัญและ

กำลังใจให้ผู้ร่วมงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รายละเอียดดัง ตาราง 9

3. พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็น ต่อการติดตามผลการฝึกอบรม หลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของ พนักงานธนาคารออมสิน เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของ พนักงานที่เข้ารับ การฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ ประโยชน์ ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ ระดับ .05

จากการศึกษาการติดตามผลโครงการฝึกอบรม หลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของ พนักงานธนาคารออมสิน ทำให้เห็นได้ว่า โครงการฝึกอบรมได้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ในระดับมาก จึงเป็นผลให้ ธนาคารออมสินนั้น สามารถพัฒนาพนักงานได้อย่างมีศักยภาพ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามโครงการนี้ยังสามารถที่จะพัฒนาได้ดียิ่งขึ้นไปอีก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของ พนักงานธนาคารออมสิน ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 11 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ไม่มีโอกาส แลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ กับหน่วย งาน อื่นๆ ทำให้มุมมองต่างๆ แคบ ไม่ทันสมัย รองลงมาคือ เวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อย เกิน ไป และพนักงานที่เข้ารับการอบรมมีงานในหน้าที่มากไม่ค่อยมีเวลาได้เพิ่มพูนหาความรู้ เพิ่ม เต็ม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของ พนักงานธนาคารออมสิน ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 9 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานสินเชื่อ คิดว่าเป็นงานที่เสี่ยง มีปริมาณมาก และ ซ้ำซ้อน ทำให้ขาดความเข้าใจในงานสินเชื่อ รองลงมาคือ พนักงานที่เข้ารับการอบรมขาดความ เชื่อมั่นในการเป็นวิทยากรสินเชื่อ มีความวิตกกังวล ไม่กล้าแสดงออก และไม่ยอมรับในการ เปลี่ยนแปลงนวัตกรรมใหม่ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของ พนักงานธนาคารออมสิน ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 7

ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ มีโอกาสในการนำการอบรมไปปฏิบัติงานจริงน้อยเกินไป และ นานกว่าจะได้ใช้จริง ๆ รองลงมาคือ ไม่มีการฝึกอบรมในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ และพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมเองมีความชำนาญในด้านทักษะการพูด เพื่อถ่ายทอด สอนงาน ในงานด้านสินเชื่อน้อยเกินไป

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงานธนาคารออมสิน ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 12 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ควรคัดเลือกบุคคลในการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสม และควรขยายระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงานธนาคารออมสิน ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 8 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรมีการสร้างเสริมทัศนคติที่ดีในการสร้างความมั่นใจในตัวเองยิ่งขึ้น โดยจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ วิทยากรผู้ฝึกสอนควรปลูกฝังทัศนคติให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทัศนคติที่ดีต่องานด้านสินเชื่อ และควรมีการปรับวิสัยทัศน์ให้เป็นผู้ที่มองการณ์ไกล ยอมรับสิ่งใหม่ๆ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" ของพนักงานธนาคารออมสิน ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 10 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นวิทยากรอย่าง สม่ำเสมอ และต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ รองลงมาคือ ควรเพิ่มทักษะ และ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านสินเชื่อให้มากขึ้น และควรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน และวิธีการทำงานให้ทันสมัย เข้ากับสถานการณ์

## อภิปรายผล

ผลการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

1. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" โดยส่วนรวม สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเห็นว่า โดยส่วนรวม ผู้ได้บังคับบัญชาที่เข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ต่อการปฏิบัติงานได้ในระดับมากเช่นกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ ความหมายการฝึกอบรมของ ฟลิปโป (Flippo. 1970 : 268) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็น กระบวนการในการเสริมสร้าง และเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละ คน ในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง และตามที่ ฟิลลิป และ คนอื่นๆ (Phillip and others. 1960 : 60) ได้ให้ความหมายการฝึกอบรมไว้ว่า คือ กระบวนการ ดำเนินการของ องค์กรในอันที่จะพัฒนาบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ ความชำนาญ เพิ่มพูน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต สอดคล้อง กับงานวิจัยของ กัญญา ยั่งยืน (2535 : 98-99) เรื่องการติดตามผล โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานบุคคล ปีงบประมาณ 2534 ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ที่พบว่า ผู้บังคับบัญชามี ความพึงพอใจที่ผู้ใต้บังคับบัญชา นำความรู้จากการฝึกอบรม ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และการที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รับความรู้ ทำให้เข้าใจงาน ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่มีคุณภาพต่อองค์กร ตลอดจนเกิดทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน อันเป็นผลมาจากการที่ได้รู้งานชัดเจนขึ้น จากการฝึกอบรมนั่นเอง สอดคล้องกับงาน วิจัยของการ์เซีย (Garcia. 1996 : 220) ซึ่งได้ศึกษา วิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มขีดความสามารถให้ กับนักศึกษาชั้นสังคมสงเคราะห์ ที่จะต้องไปเผชิญ กับสังคมที่หลากหลาย และแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า การฝึกอบรมมีผลต่อ ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมในด้านการเพิ่มพูน การรับรู้ และ ความชำนาญในการใช้ความรู้ สอดคล้องกับงานวิจัย ของนุปรกรณ์ จันทราปรกรณ์ (2533 : 264) เรื่อง การติดตามผล โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม ในหน่วยงานของ สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ บังคับบัญชา ของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ เห็นว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ ที่ ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ โฉมเพ็ญ สนธยานนท์ (2527 : 66) เรื่อง การติดตามผลการฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาระดับกลาง หลักสูตร การบริหารงานเพื่อพัฒนา องค์กรของโรงงานยาสูบกระทรวงการคลัง ที่เห็นว่า การ ฝึกอบรมทำให้ผู้รับการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ในการปฏิบัติงาน

2. ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จากการสำรวจพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ต่อการปฏิบัติงาน โดยส่วนรวม อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเห็นว่า โดยรวมผู้ใต้บังคับบัญชาที่ เข้ารับการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในการ เปลี่ยนแปลงทัศนคติ อยู่ในระดับมากเช่นกัน จากผลด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่มีต่อการ ปฏิบัติงานนี้ สอดคล้อง กับ ความหมายการฝึกอบรมที่ คิงส์เบอร์รี่ (Kingsbury. 1957 : 58) ได้ กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรม เป็นความพยายามขององค์กรที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร ไปในทางที่พัฒนาขึ้น ทั้งด้านทัศนคติ ทักษะในการทำงาน พัฒนาความรู้ ความคิดและยังรวมถึง

การช่วยจัดความ กังวลใจ ปัญหาต่างๆ ในการทำงานให้หมดไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะ พานิชศุภผล (2530 : 145) เรื่องการติดตามผลการดำเนินการฝึกอบรมโดยวิธีสอนทางไกล หลักสูตร ความรู้ พื้นฐานในการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่ส่วนภูมิภาค ที่พบว่า ทักษะคติของ ผู้ผ่านการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับ งานวิจัยของ นุปรกรณ์ จันทราปกรณ (2533 : 1) ที่เห็นว่า การพัฒนาบุคลากรด้านการฝึกอบรม เป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักการ และวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทันสมัย และเหมาะสมก่อให้เกิดทัศนคติ ที่ดีต่อองค์กร หรือหน่วยงาน อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในองค์กรให้ได้ ผลสูงขึ้น ซึ่งทำให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่องค์กร และตัวบุคคลด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชกันโร (Sogunro. 1996 : 58) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การประเมิน ผลกระทบการฝึกอบรมผู้นำ ในด้านการเกษตร สหกรณ์ และผู้นำชุมชนในมลรัฐอัลเบอร์ตา ประเทศแคนาดา เกี่ยวกับการนำ ความรู้ และแนวคิดไปประยุกต์ ใช้หลังจากผ่านการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึก อบรมได้รับความรู้ และความชำนาญเพิ่มเติม รวมทั้งทัศนคติ ของพวกเขา ก่อน และหลังการฝึกอบรมก็เปลี่ยนแปลงไปด้วยอันเนื่องมาจากการฝึกอบรม

3. ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม: จากการสำรวจพบว่า พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมโครงการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสินเชื่อ" สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ต่อการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่ง สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเห็นว่าโดยส่วนรวม ผู้ได้บังคับบัญชาที่เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมอยู่ในระดับมากเช่นกัน จากผลด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงานนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โฉมเพ็ญ สนธยานนท์ (2527 : 64-65) ที่เห็นว่าความรู้จากการฝึกอบรมทำให้พฤติกรรมการทำงานของผู้รับการฝึกอบรมหลังจากการฝึกอบรมแล้ว เปลี่ยนแปลงไปในทางดีขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริณญา อาจอำนวยการ (2542 : 108) เรื่องการติดตามผู้บริหารโรงเรียนที่ผ่านการอบรมหลักสูตร ผู้บริหารสถานศึกษา ระดับสูง ที่พบว่า พฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน ที่ผ่านการอบรม หลักสูตร ผู้บริหารสถานศึกษา ระดับสูง มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางดีขึ้นมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ กุลวสุ (2541 : 44) เรื่องการติดตามผลการนำความรู้ไปปรับใช้ ของสัตวแพทย์ ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร สัตวแพทย์ 5 ที่พบว่า ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม ทำให้สัตวแพทย์สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานได้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ทั้งในและนอกเวลาทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซามอนโต (Samonto. 1968 : 279) ที่พบว่า การฝึกอบรมทำให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเจตคติของพนักงานในองค์กรได้ดีขึ้น สอดคล้องกับ ความหมายการฝึกอบรมของ เสนาะ ดิยาว (2525 : 135) ที่ว่าการพัฒนาบุคลากรด้านการ

ฝึกอบรม หรือให้ความรู้ได้ตรงกับงานที่ปฏิบัติ จะเป็นการเพิ่มประสบการณ์ เพิ่มทักษะ นำความสำเร็จสู่องค์กรได้อย่างดียิ่ง เพราะการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ มีความชำนาญ เปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ คือ ทำงานได้ถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ได้ดียิ่งขึ้น

เปรียบเทียบผลการฝึกอบรม ระหว่าง พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

1. ในการศึกษาเปรียบเทียบ ผลการฝึกอบรมระหว่าง พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ กำหนดไว้ว่า ผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ภัทริยา พัฒนางกูร (2536 : 158) เรื่องการติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรมทางไกล หลักสูตร การบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการในส่วนภูมิภาค ของสถาบันพัฒนาข้าราชการ พลเรือนที่พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรม เกี่ยวกับ คุณสมบัติ และความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ ในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการฝึกอบรม ไม่แตกต่างกัน

2. ในการศึกษาเปรียบเทียบผลการฝึกอบรมระหว่าง พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ ประโยชน์ในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหัวข้อ ทัศนคติ ต่อการปฏิบัติงาน และการช่วยสร้างขวัญ และกำลังใจให้ผู้ร่วมงาน ที่พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชามีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย ที่กำหนดไว้ว่า ผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการนำความรู้ที่ได้รับจาก การฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ วิราภรณ์ ตอสูงเนิน (2543 : 110) เรื่องการติดตามผลโครงการฝึกอบรมผู้บริหารสถาน ศึกษาระดับสูงกรณีพิเศษ (โดยใช้สื่อทางไกล) สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษา แห่งชาติในเขตการศึกษา ที่พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่ผ่านการฝึกอบรม และครูผู้สอน มีความ คิดเห็นเกี่ยวกับ การนำผลได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ในหัวข้อ การเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

3. ในการศึกษาเปรียบเทียบผลการฝึกอบรม ระหว่างพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และ ผู้บังคับบัญชาของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับ จากการศึกษา

ฝึกอบรมไปใช้ ประโยชน์ในด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน การวิจัยที่กำหนดไว้ว่า ผู้บังคับบัญชา และพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการ นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแตกต่างกัน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ โจนเพ็ญ สนธยานนท์ (2527 : 66) ที่พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมี การนำหลักกระบวนการที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ก่อนเข้ารับการ ฝึกอบรม และสามารถยืนยันได้จากความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ซึ่งเห็นว่า พฤติกรรมการ ทำงานของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่า ก่อนเข้ารับการ ฝึกอบรม เหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพิศ ประสมทรัพย์ (2540 : 75-76) เรื่อง การติดตามผล การฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานพัฒนาชนบท (นบ.รพช.) ของสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท ที่พบว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในคุณภาพของผู้ผ่านการฝึกอบรม ภายหลังจากผ่านการ ฝึกอบรมไปแล้ว ซึ่งผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิด ทักษะ มีความ กระตือรือร้น ที่จะนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา ยั่งยืน (2535 : 98) เรื่องการติดตามผลโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคคล ปิงบ ประมาณ 2534 ของ กรมการศึกษานอกโรงเรียน ที่พบว่า ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาต่อการ ปฏิบัติงาน และ ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาการติดตามผลโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของ พนักงานธนาคารออมสิน ทำให้เห็นได้ว่า โครงการฝึกอบรมได้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ในระดับมาก จึงเป็นผลให้ ธนาคารออมสินนั้น สามารถพัฒนาพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามโครงการนี้ยังสามารถที่จะพัฒนาได้ดียิ่งขึ้นไปอีก

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ที่มีต่อโครงการฝึกอบรม หลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม จากแบบสอบถามปลายเปิด

1. ปัญหาด้านการเพิ่มพูนความรู้ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 11 ข้อ ข้อที่มีความถี่ สูงสุด คือ ไม่มีโอกาส แลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ กับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้มุมมองต่างๆ แคบ ไม่ทันสมัย รองลงมาคือ เวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยเกินไป และ พนักงานที่เข้ารับการอบรมมีงานในหน้าที่มากไม่ค่อยมีเวลาได้เพิ่มพูนหาความรู้เพิ่มเติม อาจ เนื่องมาจากงานในภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบของพนักงานธนาคารในด้านสินเชื่อมีมาก จึงไม่ค่อย มีเวลาในการเฝ้าหาความรู้เพิ่มเติม อีกทั้งการฝึกอบรมในองค์การต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่ใช้ใน การฝึกด้วย ทำให้ไม่สามารถจัดฝึกอบรมในระยะเวลานานเกินไปได้ เพราะมีงบประมาณที่จำกัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา พาณิชสุภผล (2530 : 145) เรื่องการติดตามผล การ ดำเนินการฝึกอบรมโดยวิธีสอนทางไกล หลักสูตร ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการ สำหรับ ข้าราชการบรรจุใหม่ส่วนภูมิภาค ที่พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรมอันเนื่องมาจากผู้ผ่าน

การฝึกอบรมไม่ค่อยมีเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ กอบสุข อัดถิ (2543 : บทคัดย่อ) เรื่อง การติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ของผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรวิชาชีพพระยะสันจากวิทยาลัย สารพัดช่าง ที่พบว่าการฝึกอบรมมีปัญหา ในด้านจำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมค่อนข้างน้อย

2. ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 9 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานสิ้นเชื่อ คิดว่าเป็นงานที่เสี่ยง มีปริมาณมาก และ ชับช้อน ทำให้ขาดความเข้าใจในงานสิ้นเชื่อ รองลงมาคือ พนักงานที่เข้ารับการอบรม ขาดความเชื่อมั่นในการเป็นวิทยากรสิ้นเชื่อ มีความวิตกกังวล ไม่กล้าแสดงออก และไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง นวัตกรรมใหม่ๆ อาจเนื่องมาจาก พนักงานด้านสิ้นเชื่อไม่ค่อยได้มี โอกาสในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง ไม่มีโอกาสในการแสดงความสามารถของตนเอง อย่างเต็มที่ และยึดติดกับ ความรู้สึกเดิมๆ ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ทำให้ไม่กล้าแสดงออก มีความ วิตกกังวล ในการปฏิบัติงาน และมีวิสัยทัศน์ที่แคบ ประกอบกับการที่คิดว่างานด้าน สิ้นเชื่อ เป็นงานที่มีความซับซ้อน และมีปริมาณมาก ต้องใช้ความเสี่ยงสูงในการทำงาน จึงมี ทัศนคติที่ไม่ดี ต่องานด้านสิ้นเชื่อ

3. ปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 7 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ มีโอกาสในการนำการอบรมไปปฏิบัติจริงน้อยเกินไป และนานกว่า จะได้ ใช้จริง ๆ รองลงมาคือ ไม่มีการฝึกอบรมในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ และพนักงานที่เข้ารับการ ฝึกอบรมเอง มีความชำนาญในด้านทักษะการพูด เพื่อถ่ายทอด สอนงาน ในงานด้าน สิ้นเชื่อ น้อยเกินไป อาจ เนื่องมาจากพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ไม่ค่อยได้ใช้ ประสบการณ์ ในการ เป็นวิทยากรสิ้นเชื่อ มากเท่าที่ควร ทำให้ขาดทักษะ และประสบการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ งาน วิจัยของลักขณา พาณิช สุขผล (2530 : 147) เรื่องการติดตามผลการ ดำเนินการฝึกอบรม โดยวิธีการสอนทางไกล หลักสูตร ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการ สำหรับข้าราชการ บรรจุใหม่ส่วนภูมิภาค ที่พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ไม่เคยมี ประสบการณ์ ในการเรียน การสอนในระบบนี้

4. ข้อเสนอแนะด้านการเพิ่มพูนความรู้ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 12 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในหลักสูตร "วิทยากรสิ้นเชื่อ" อย่าง ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ รองลงมาคือ ควรคัดเลือกบุคคลในการเข้ารับการ ฝึกอบรมอย่าง เหมาะสม และ ควรขยายระยะเวลาการฝึกอบรมให้มากขึ้น เนื่องจากการจัดการฝึกอบรม ควร มีการดำเนินการ ฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ให้แก่พนักงาน ในการปฏิบัติงาน ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาบุคลากรของกุลธน ธนาพงศธร และ ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2537 : 331) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธี ที่มุ่งจะเพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติใน การทำงานของผู้ปฏิบัติงาน หลักสูตรการฝึกอบรม น่าจะมีการ บูรณาการในเนื้อหาวิชา มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันในเนื้อหาวิชา และครอบคลุมทุกด้านทั้ง

ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทริยา พัฒนางกูร (2536 : 160) เรื่องการติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรมทางไกล หลักสูตรการบริหารงานบุคคล สำหรับข้าราชการในส่วนภูมิภาค ของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือนที่พบว่า ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชา ได้เข้ารับการ ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ อันจะทำให้ การปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุปรกรณ์ จันทราปกรณ (2533 : 266) เรื่องการติดตามผลโครงการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานของสถาบัน ทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่พบว่า ควรเพิ่มระยะเวลาให้มากขึ้น ในการ ฝึกอบรม

5. ข้อเสนอแนะด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 8 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรมีการสร้างเสริมทัศนคติที่ดีในการสร้างความมั่นใจในตัวเอง ยิ่งขึ้น โดยจัดการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ วิทยากรผู้ฝึกสอน ควรปลูกฝังทัศนคติให้ พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม มีทัศนคติที่ดี ต้องงานด้านสินเชื่อ และควรมีการปรับวิสัยทัศน์ ให้เป็นผู้ที่มองการณ์ไกล ยอมรับสิ่งใหม่ๆ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับประโยชน์ ของ การ ฝึกอบรมของ สุปราณี ศรีฉัตรวิมุข (2524 : 5) ซึ่งสรุปได้ว่า การฝึกอบรมก่อให้เกิดผลดีทั้ง ต่อตนเอง และ ส่วนรวม ประโยชน์ต่อตนเองทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และสามารถ เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น

6. ข้อเสนอแนะด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม มีผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด 10 ข้อ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรเปิดโอกาสให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม ได้เป็นวิทยากร อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องเพื่อเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ รองลงมาคือ ควรเพิ่มทักษะ และประสบการณ์ใน การปฏิบัติงานด้านสินเชื่อให้มากขึ้น และควรมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การทำงาน และวิธีการทำงานให้ทันสมัย เข้ากับสถานการณ์ อาจเนื่องมาจากพนักงานที่เข้า รับการฝึกอบรมต้องการพัฒนา ตนเอง และต้องการความรู้ และประสบการณ์ใหม่ เพื่อจะได้นำไป ใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน จึงต้องการแนวคิด และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และ คุณภาพเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของกัญญา ยิ่งยีน (2535 : 99) เรื่องการติดตามผล โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคคล ปีงบประมาณ 2534 ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน ที่เห็นว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม สม่ำเสมอ จะเป็นการเพิ่มประสบการณ์ เพิ่มทักษะการเรียนรู้ เป็นการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ใน หน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพเพิ่มขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ควรให้มีการเพิ่มพูนความรู้ในหลักสูตร "วิทยาการสืบเชื้อ" เกี่ยวกับความสามารถในการใช้สื่อประกอบการเป็นวิทยากร เทคนิคการใช้คำถาม และคำตอบ จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และการจัดทำแผนการสอน โครงสร้าง และประเด็นสำคัญ
2. ควรกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรม และเนื้อหาวิชาในการฝึกอบรมให้เหมาะสม และสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม
3. ควรมีการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน
4. ผู้บังคับบัญชาควรมีการควบคุม ดูแล ติดตามความก้าวหน้า ในการฝึกอบรม ตลอดจนติดตาม และประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อให้การฝึกอบรมนี้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมและหน่วยงาน
5. ควรสร้างเสริมทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ควรจัดให้มีการติดตามผล เพื่อทดสอบประเมินความรู้ ของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม และติดตามผลเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่จะได้ศึกษาว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด อย่างไร และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายหลังจาก ผ่านการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการฝึกอบรมในรุ่นต่อไป
7. ควรจัดให้มีการสัมมนาพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทัศนะ และจะได้เสริมสร้างแนวคิดใหม่ๆ ให้ทันกับสภาวะการณที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการติดตามผลในการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน จากธนาคารของภาครัฐวิสาหกิจ และเอกชน เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างของผลการฝึกอบรม
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ ในการฝึกอบรม เกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมก่อน และหลังการฝึกอบรม เพื่อทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หลังจากการฝึกอบรมไปแล้ว และสามารถเป็นเครื่องยืนยันสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตรได้ด้วย

4. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงการวิเคราะห์การลงทุนในการฝึกอบรม ว่า  
ได้รับความคุ้มค่ากับที่ลงทุนไปหรือไม่

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กอบสุข อัดถิ. (2543). การติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ของผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรวิชาชีพ ระยะสั้นจากวิทยาลัยสารพัดช่าง. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2526). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กัญญา ยั่งยืน. (2535). การติดตามผลโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบุคคลเป็นบประมาณ 2534 ของกรมการศึกษานอกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การศึกษานอกโรงเรียน) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2521). การจัดโครงการฝึกอบรม : คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์. (2543). ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- โณมเพ็ญ สนธยานนท์. (2527). การติดตามผลการฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาระดับกลาง หลักสูตรการบริหารงานเพื่อพัฒนาองค์กร ของโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลัง. สารนิพนธ์ ร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชลอ ธรรมศิริ. (2520). การแก้ปัญหาการประเมินผลการฝึกอบรม. ในปัญหาและการบริหารงานฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2541). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- दनัย บุนนาค. (2520). ปัญหาในการประเมินผลการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. (2533). การบริหารการฝึกอบรม. ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 7-15. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ทอง ทองเต็ม. (2530). การประเมินผลการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : กองฝึกอบรมธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

- \_\_\_\_\_ (2523). แนวความคิดในการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : คณะวิชาบริหารธุรกิจ  
วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ทองฟู ศิริวงศ์. (2536). การฝึกอบรม และ การพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์.
- เทียนฉาย กิระนันท์. (2519). เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และกำลังคน. กรุงเทพฯ :  
ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2525). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารออมสิน. (ม.ป.ป.). ประวัติความเป็นมาของธนาคารและโครงการพัฒนาบุคลากรของ  
ธนาคารออมสิน. กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาการเรียนรู้.
- ชเนศ ต่วนชะเอม. (2534). การติดตามผลผู้สำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตรนักวิจัยทางสังคม  
ศาสตร์ รุ่นที่ 1-35. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษา และฝึกอบรมการวิจัย  
สังคมศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ.
- ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2543). จิตวิทยาสำหรับนักเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ : ภาควิชา  
เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นীরนาฏ ชุตินวงศ์. (2542). การศึกษารูปแบบการจัดฝึกอบรมของธนาคารไทย. วิทยานิพนธ์  
ศษ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นุปรกรณ์ จันทราปกรณ์. (2533). การติดตามผลโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วย  
งาน ของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ค.ม.  
(อุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- น้อย ศิริโชติ. (2524). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). วิธีการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : พี. เอ็น.  
การพิมพ์.
- ประชา เดรัตน์. (2530). การวางแผนและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. เทศาภิบาล.
- ปรีชา ศรีสราภรณ์. (2528). การนำเสนอแนวทางการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารโรงเรียนประถม  
ศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ค.ม.  
(บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ปาน สวัสดิ์สาลี. (2535). การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ปิยะฉัตร ไพชนม์. (2542). ปัญหาในเรื่องการส่งเสริมการฝึกอาชีพตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอาชีพ พ.ศ.2537. วิทยานิพนธ์ น.ม. (นิติศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์พัฒน์ สัตยารัฐ. (2522). การบริหารงานฝึกอบรม : เปรียบเทียบระหว่างหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทเอกชน ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์เพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย ธนาคารแห่งประเทศไทย และบริษัทเซลล์ (แห่งประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การปกครอง) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2540). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พลาพรรณ คำพรรณ. (2544). ผลจากการเพิ่มทุนมนุษย์โดยการฝึกอาชีพระยะสั้นที่มีต่อการมีงานทำและรายได้. สารนิพนธ์. พบ.ม. (พัฒนาศึกษา) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พินัย คงคาเขตร. (2543). การติดตามผลผู้ผ่านการศึกษาระดับสูงของกรมที่ดิน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- พิรุณ วุฒิศาสตร์กิจ. (2537). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจไทย. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐกิจ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ภิญโญ สาทร. (2525). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทริยา พัฒนางกูร. (2536). การติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรมทางไกล หลักสูตรการบริหารงานบุคคล สำหรับข้าราชการในส่วนภูมิภาค ของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์. ค.ม. (การศึกษานอกโรงเรียน) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลี เวชชาชีวะ. (2534). การวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ยุทธนา ธนะสุทธิพันธ์. (2542). ระดับประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรม : กรณีศึกษาบริษัทไทยแอร์พอร์ตส์ กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- โรจนา พัฒนกุล. (2524). การฝึกอบรมบุคลากรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.

- วิทยานิพนธ์ บข.ม. (พาณิชยศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา พานิชศุภผล. (2530). การติดตามผลการดำเนินการฝึกอบรมโดยวิธีการสอนทางไกล หลักสูตรความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่ในส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา สิงห์โกวินท์. (2518). เทคนิคการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิจิตร อวาทกุล. (2537). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาภรณ์ ตอสูงเนิน. (2543). การติดตามผลโครงการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงกรณีพิเศษ (โดยใช้สื่อทางไกล) สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 10. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) อุบลราชธานี : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัชพร สรัคคานนท์. (ม.ป.ป.). การติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตร "การบริหารงานฝึกอบรม" ของสำนักงานฝึกอบรม. รายงานการวิจัยอันดับที่ 758 กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิลาศ สิงห์วิสัย. (2520). การประเมินผลการฝึกอบรม. ในปัญหาและการบริหารงานฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ศิริินญา อาจอำนาจ. (2542). การติดตามผู้บริหารโรงเรียนที่ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริลักษณ์ เชียงสอน. (2542). การวิเคราะห์การลงทุนในทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เศรษฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สนั่น อินทรประเสริฐ. (2526). การติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมผู้อำนวยการโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ รุ่นที่ 1-4. ปรินท์นิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สมพงศ์ เกษมสิน. (2516). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพิศ ประสมทรัพย์. (2540). *การติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานพัฒนาชนบท (นบ.รพช.) ของสำนักงานเร่งรัดพัฒนาชนบท : การนำเนื้อหาในหลักสูตรไปใช้ปฏิบัติงาน รพช. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (เทคโนโลยี)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมาน รังสิโยกฤษณ์. (2526). *กิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร*. วารสารรามคำแหง จ.1. กรุงเทพฯ.
- สุดารัตน์ สุนนะกุล. (2532). *การติดตามผลผู้ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรม ยุทธศาสตร์การพัฒนาดตนเองเพื่อเป็นข้าราชการที่มีประสิทธิภาพของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การศึกษานอกโรงเรียน) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุปราณี ศรีจิตราภิมุข. (2524). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สันติ กุลวสุ. (2541). *การติดตามผลการนำความรู้ไปปรับใช้ของสัตวแพทย์ที่ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตรสัตวแพทย์ 5*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สันติ ปิ่นมณี. (2541). *การติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตร “เทคนิคการให้สินเชื่อ (ปัญหาและข้อบกพร่องจากการวิเคราะห์สินเชื่อ)” ของธนาคารอาคารสงเคราะห์*. วิทยานิพนธ์. ศษ.ม. (การศึกษาต่อเนื่อง) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิเยาว์ และคนอื่นๆ. (2525). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2541). *คู่มือดำเนินการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง กรณีพิเศษ ปีงบประมาณ 2541*. กรุงเทพฯ : บริษัท ที่ 10 ลีฟวิ่ง.
- เสวลักษณ์ สิงห์โกวินท์. (2536). *การประเมินผลการฝึกอบรม. ในการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อาชวัน วายวานนท์ และวินิต ทรงประทุม. (2520). *การฝึกอบรมและพัฒนาผู้ปฏิบัติงานในรูประบบ*. กรุงเทพฯ : สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- Dale, Yoder. (1980). *Personnel management and industrial relations*. 5<sup>th</sup> ed. Englewood Cliffs. N.J. : Prentice-Hall.
- Edword, Halter A. (1978, April). "A Follow-up Study of Beginning Teacher Prepared Through the Community College Cooperative Internship Program," *Dissertation Abstracts Internation*. 35 (05) : 5944A-5945A.
- Flippo, E.B. (1984). *Personnel Management*. 6<sup>th</sup> ed. New York : Mcgrow-Hill.
- Garcia, John Allan. (1996). *In search of cross-cultural training efforts in social work Education*. [CD-ROM]. Abstract from : Proquest File : Dissertation Abstracts Item.
- Kingsbury, Joseph B. (1975). *Personnel Administration for Thai Students*. Bangkok : Thammasat University.
- Moers, David R. (1982). *Guideline for Training Evaluation*. Bangkok : The Civil Service Training Institute, The office of the Civil Service Commission.
- Phillip, Frank A. De and Others. (1960). *Managing of Training Programs*. Homewood Illinois : Richard D. Irwin,co.
- Pont, Tony. (1995). *Investing in Training and Development*. London : Kogan Page.
- Samonto, Abelardo G. (1968). *Philippine and Civil Service*. Quazon city : c&s Enterprise.
- Sogunro, Olusegun Agboola. (1996). *Impact Evaluation of a leadership training program*. [CD-ROM]. Abstract from : Proquest File : Dissertation Abstracts Item.
- Tracy, William R. (1971). *Designing training and development system*. New York : American Management Association.
- Watson, Charles E. (1979). *Management development through training*. Reading, Massachusette : Addison – Wesley.
- Wilson, Joe B. (1994). *Applying Successful Training Techniques*. London : Kogan Page.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ดร.เสรี ปรีดาศักดิ์	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน คณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ
รองศาสตราจารย์อรพรรณ พรสีมา	ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ ไรจนพันธ์	ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
นายอนุภาพ แจ้งยุบล	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการเรียนรู้ ธนาคารออมสิน
นางชลธิรา อารยวงศ์วาท	รองผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการเรียนรู้ ธนาคารออมสิน

**ภาคผนวก ข**  
**หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย**

ที่ ทม 1012/ 6694



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการเรียนรู้ออนไลน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสืบเชื้อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล และ อาจารย์ประพาฬ เพ็ญฟูสกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน และ นางชลธิรา อารยวงศ์วาท รองผู้อำนวยการสำนักพัฒนาการเรียนรู้ออนไลน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสืบเชื้อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ 6695

วันที่ 10 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสมหญิง พ่วงลากหลาย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญาโท เรื่อง “การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื้อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล และ อาจารย์ประภาพร เทืองฟูสกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญาโท ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื้อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสมหญิง พ่วงลากหลาย ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภการณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 6991



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 กันยายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์ การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การติดตาม ผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสืบเชื้อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ชำรง อุดมไพจิตรกุล และ อาจารย์ประพาฬ เพ็ญฟูสกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์เสรี ปรีดาศักดิ์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสืบเชื้อ” ของพนักงาน ธนาคารออมสิน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร 02-258-4110



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว   โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ 6992

วันที่ 1 ตุลาคม 2545

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์ การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การติดตาม ผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน” โดยมี รองศาสตราจารย์ ชำรง อุคมไพจิตรกุล และ อาจารย์ประภาพร เพ็ญฟูสกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์อรพรรณ พรสีมา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ แบบสอบถามการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ ๗674



บัณฑิตวิทยาลัย

118

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๕ ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสินเชื่อทั่วไป ธนาคารออมสิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน” โดยมี รองศาสตราจารย์ธีรพงศ์ อุคมไพจิตรกุล และ อาจารย์ประภาพร เฟื่องฟูสกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการเป็นวิทยากร” รุ่นที่ 1 และ 2 จำนวน 40 คน และผู้บังคับบัญชาของผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตร “เทคนิคการเป็นวิทยากร” จำนวน 40 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน ในระหว่างเดือนตุลาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย ได้เก็บข้อมูล ในการทำปฏิญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ๒ ๒๕๔๕



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

13 พฤศจิกายน 2545

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการถนนมหาจักรพรรดิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุคมไพจิตรกุล และ อาจารย์ประพาฬ เกื้องฟูสกุล เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” จำนวน 103 คน และผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” จำนวน 103 คน ตอบแบบสอบถามการติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย ได้เก็บข้อมูลในการทำปฏิญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258 4119

**ภาคผนวก ค**  
**แบบสอบถามในการทำวิจัย**

**ภาคผนวก ค**  
**แบบสอบถามในการทำวิจัย**

## แบบสอบถามเพื่อทำการวิจัยชุดที่ 1 เรื่อง

**การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสหวิชาชีพ” ของพนักงานธนาคารออมสิน**

แบบสอบถามฉบับนี้ ต้องการทราบผลการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง แบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด และขอขอบคุณในความร่วมมือ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือจากท่าน

นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย

นิสิตปริญญาโท เศรษฐศาสตร์การศึกษา

ผู้วิจัย

**ตอนที่ 1****คำชี้แจง**

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ โดยใส่เครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความ และเติมข้อความลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

## 1. เพศ

- ( ) ชาย  
( ) หญิง

## 2. อายุ

- ( ) 20-29 ปี  
( ) 30-39 ปี  
( ) ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

## 3. วุฒิการศึกษา

- ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี  
( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

- ( ) ต่ำกว่า 10 ปี  
( ) ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

## 5. ระดับตำแหน่ง

เป็นพนักงานธนาคารออมสินตำแหน่ง \_\_\_\_\_ ระดับ \_\_\_\_\_

**ตอนที่ 2** ผลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “ วิทยากรสืบเชื้อ ”

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนความคิดเห็นที่กำหนดไว้ดังนี้

มากที่สุด	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	มากที่สุด
มาก	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	มาก
ปานกลาง	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	ปานกลาง
น้อย	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	ค่อนข้างน้อย
น้อยที่สุด	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	น้อยที่สุด

**ตอนที่ 2** ผลการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยาการสืบเชื้อ" ของพนักงานธนาคารออมสินในด้าน  
 การเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม  
**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับการนำไปใช้  
 ที่ท่านคิดว่าตรงกับท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวเท่านั้น

ข้อ ที่	การติดตามผล	ระดับการนำไปใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านการเพิ่มพูนความรู้</b>					
1	บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และจรรยา บรรณของวิทยาการ					
2	จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่					
3	หลักการพูดของวิทยาการ					
4	เทคนิคการใช้คำถามและตอบคำถาม					
5	การสร้างเชื่อมั่นในตนเอง และบุคลิก ภาพที่เหมาะสม					
6	การวางแผน และเตรียมการฝึกอบรมของ วิทยาการ					
7	การจัดทำแผนการสอน โครงสร้างและ ประเด็นสำคัญ					
8	เทคนิคการบรรยาย					
9	ความสามารถในการใช้สื่อประกอบการ เป็นวิทยาการ					
	<b>ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ</b>					
10	ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน					
11	ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเอง					
12	การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
13	ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ร่วมงาน					
14	การพัฒนาตนเองและองค์กรให้เจริญก้าวหน้า					
15	มีส่วนร่วมในองค์กรเสมอ					
16	การยอมรับ และ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ ที่	การคิดคามผล	ระดับการนำไปใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	ตระหนักในหน้าที่ และรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					
18	วิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานกว้างขวางขึ้น					
19	ความคิดในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
20	ความมั่นใจในตัวเอง					
<b><u>ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม</u></b>						
21	มีทักษะและประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรสอนเชื่อที่ดี					
22	ทักษะการพูดพัฒนาขึ้น					
23	ถ่ายทอด สอนงาน ด้านสินเชื่อได้ดี					
24	ประสิทธิภาพในการสื่อความหมายระหว่างบุคคล					
25	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่					
26	การปรับปรุง แก้ไข วิธีการปฏิบัติงาน					
27	การวางแผน พัฒนางานในอนาคต					
28	การติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน					
29	ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
30	ความละเอียด รอบคอบ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
31	ปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน					
32	ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
33	สร้างความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ให้กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา					

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ประโยชน์ในการ เพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง ในการจัดการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ครั้งนี้ท่านคิดว่ามีปัญหา และ ข้อเสนอแนะใดบ้าง ในการนำ ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

การเพิ่มพูนความรู้

- ปัญหา

---



---



---



---

- ข้อเสนอแนะ

---



---



---



---

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

- ปัญหา

---



---



---



---

- ข้อเสนอแนะ

---

---

---

---

**การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม**

- ปัญหา

---

---

---

---

- ข้อเสนอแนะ

---

---

---

---

## แบบสอบถามชุดที่ 2

### เรื่อง

การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน

สำหรับผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน ในการประเมินพฤติกรรมของผู้ผ่านการฝึกอบรมหลังจากผ่านการฝึกอบรม

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยต้องการทราบผลการฝึกอบรมเกี่ยวกับความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อ ตามความเป็นจริงและขอขอบคุณในความร่วมมือ

**คำชี้แจง** แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชาซึ่งผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ”

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ขอขอบคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือจากท่าน

นางสาวสมหญิง พ่วงลาภหลาย

นิสิตปริญญาโท เศรษฐศาสตรศึกษา

ผู้วิจัย

**ตอนที่ 1** สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความ และเติมคำลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี

3. วุฒิสูงสุดทางการศึกษา

( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงานของท่าน

( ) ต่ำกว่า 10 ปี

( ) ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง \_\_\_\_\_

**ตอนที่ 2** ผลการฝึกอบรมเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของผู้ได้บังคับบัญชาผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ”

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่านที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชาให้มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนความคิดเห็นที่กำหนดไว้ดังนี้

มากที่สุด	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	มากที่สุด
มาก	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	มาก
ปานกลาง	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	ปานกลาง
น้อย	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	ค่อนข้างน้อย
น้อยที่สุด	ท่านมีความเห็นด้วยกับข้อความนั้น	น้อยที่สุด

**ตอนที่ 2** ผลการฝึกอบรมหลักสูตร "วิทยากรสิ้นเชื้อ" ของผู้ได้บังคับบัญชาในด้านการเพิ่ม  
พูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องระดับการนำไปใช้  
ตามความคิดเห็นของท่านที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชา เพียงข้อเดียวเท่านั้น

ข้อ ที่	การติดตามผล	ระดับการนำไปใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<b>ด้านการเพิ่มพูนความรู้</b>					
1	บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และจรรยา บรรณของวิทยากร					
2	จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่					
3	หลักการพูดของวิทยากร					
4	เทคนิคการใช้คำถามและตอบคำถาม					
5	การสร้างเชื่อมั่นในตนเอง และบุคลิก ภาพที่เหมาะสม					
6	การวางแผน และเตรียมการฝึกอบรมของ วิทยากร					
7	การจัดทำแผนการสอน โครงสร้างและ ประเด็นสำคัญ					
8	ด้านเทคนิคการบรรยาย					
9	ความสามารถในการใช้สื่อประกอบการ เป็นวิทยากร					
	<b>ด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ</b>					
10	ทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน					
11	ความสำคัญต่อการพัฒนาตนเอง					
12	การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
13	ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ร่วมงาน					
14	การพัฒนาตนเอง และองค์กร ให้เจริญก้าว หน้า					
15	มีส่วนร่วมในองค์กรเสมอ					
16	การยอมรับ และ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ ที่	การติดตามผล	ระดับการนำไปใช้				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	ตระหนักในหน้าที่ และรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					
18	วิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานกว้างขวางขึ้น					
19	ความคิดในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
20	ความมั่นใจในตัวเอง					
	<b><u>ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม</u></b>					
21	มีทักษะและประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรสอนเรื่องที่ดี					
22	ทักษะการพูดพัฒนาขึ้น					
23	ถ่ายทอด สอนงาน ด้านสินเชื่อได้ดี					
24	ประสิทธิภาพในการสื่อความหมายระหว่างบุคคล					
25	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่					
26	การปรับปรุง แก้ไข วิธีการปฏิบัติงาน					
27	การวางแผน พัฒนางานในอนาคต					
28	การติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน					
29	ความกระตือรือร้น และเต็มใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
30	ความละเอียด รอบคอบ ในการปฏิบัติงานมากขึ้น					
31	ปฏิภาณไหวพริบในการปฏิบัติงาน					
32	ความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
33	สร้างความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ให้กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา					

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ ของผู้ได้บังคับบัญชาที่เข้ารับการฝึกอบรม ในด้านการนำความรู้ ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง ในการจัดการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากรสินเชื่อ” ครั้งนี้ท่านคิดว่ามีปัญหา และ ข้อเสนอแนะใดบ้าง ของผู้ได้ บังคับบัญชา ในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการ เพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

**การเพิ่มพูนความรู้**

- ปัญหา

-----  
-----  
-----  
-----

- ข้อเสนอแนะ

-----  
-----  
-----  
-----

**การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ**

- ปัญหา

-----  
-----  
-----  
-----

- ข้อเสนอแนะ

134

---

---

---

---

**การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม**

- ปัญหา

---

---

---

---

- ข้อเสนอแนะ

---

---

---

---

ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว สมหญิง พ่วงลาภหลาย
วันเดือนปีเกิด	7 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	34 ก/10 ถ.เพชรเกษม ต.หัวหิน อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอัสสัมชัญศึกษา
พ.ศ. 2541	นิเทศศาสตรบัณฑิต (ประชาสัมพันธ์) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2545	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร