



## รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน  
The Study of the Factors that caused the Opinions of supporting  
staff of Rajamangala University of Technology Thanyaburi on the  
performance, core competency development project.

ธีรวิทย์ ยี่งมี

กองบริหารงานบุคคล

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ประจำปี พ.ศ. 2561

ชื่อโครงการ ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ผู้วิจัย ธีรวดี ยิงมี

หน่วยงาน กองบริหารงานบุคคล

ปีงบประมาณ 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนและแนวทางในการพัฒนาโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนต่อไป โดยใช้วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาโดยใช้การแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับระดับความคิดเห็น โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ด้วย t-test และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test การหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะหลักบุคลากรสายสนับสนุน โดยการหาความสัมพันธ์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประเภทบุคลากรส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย
2. ความคิดเห็นภาพรวมต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านภาพรวมด้านเนื้อหา ภาพรวมด้านการดำเนินงาน ภาพรวมด้านวิทยากร ภาพรวมด้านประโยชน์การนำไปใช้ และภาพรวมด้านความรู้ และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
3. จากการหาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบความคิดเห็นพบว่า ความสัมพันธ์ในภาพรวม ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุน และเปรียบเทียบความคิดเห็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ วุฒิการศึกษาและประเภทบุคลากร กับภาพรวมด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ภาพรวมด้านวิทยากร และภาพรวมด้านประโยชน์การนำไปใช้ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคิดเห็น บุคลากรสายสนับสนุน สมรรถนะหลัก ประสิทธิภาพ

**Research Title**        The Study of the Factors that caused the Opinions of supporting staff of Rajamangala University of Technology Thanyaburi on the performance, core competency development project.

**Researcher**            Ms. Teeravadee Yingme

**Organization**        Personnel Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

**Fiscal Year**            2018

### **Abstract**

The research aimed to study the opinion of supporting staff of Rajamangala University of Technology Thanyaburi caused the performance of capacity development project of supporting staff and the way to develop the capacity development project of supporting staff onwards. The totals of 286 questionnaires of representative sample have been collected for data. The data has been analyzed using the descriptive statistics by percentage, mean and standard deviation. The application of Inferential Statistics is to determine the relationship between the variables of the factor and the level of feedback by testing the difference between 2 groups with t-test and testing the difference between more than 2 groups with f-test. Finding the significant relationship between the variables of maintenance factor and the incentive factor for the opinion of the supporting staff as a trend of Rajamangala University of Technology Thanyaburi by finding the significant relationship of Multiple Regression.

#### **The study indicated that**

1. Most respondents were females from the age ranges from 31-40 years old. They were at the bachelor level as employees of Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

2. The overall opinion of performance development program of support personnel at high level. The overall opinion factor in the content, management, resource person, utilization and satisfaction at high level.

3. The study found out that the content, management, resource person and utilization in relationship to the performance of core capacity development project of supporting staff. Comparison of the different opinion in personal factors: sex, age, educational background and employee type with overall opinion content, management, resource person and utilization found that the different of personal factors caused the performance of core capacity development project of supporting staff differently.

**Keywords:** Opinion, Support Employees, Core Competency, Performance



## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ที่ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัย “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัยประจำปี พ.ศ. 2561 ”  
โครงการวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ในครั้งนี้



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญภาพ	ช
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ภูมิหลัง	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	10
1.3 ขอบเขตการวิจัย	10
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	11
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	17
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม	19
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม	26
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบรรดประโยชน์ในการฝึกอบรม	28
2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอุปสงค์ต่อเนื่อง	29
2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม	30
2.8 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	32
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย	47
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	47
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.6 การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 สัมลัษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปลผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปลผลการวิจัย	62
5.2 การอภิปรายผลผลการวิจัย	65
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	69
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก	75
ภาคผนวก ข	79
ภาคผนวก ค	84
ภาคผนวก ง	86
ภาคผนวก จ	89
ประวัติย่อผู้วิจัย	90



## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ความสัมพันธ์ของทรัพยากรบุคคลกับกับผลผลิตขององค์กร	2





## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนประชากร ความถี่ ร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	51
4.2	ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านเนื้อหา	52
4.3	ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านการดำเนินงาน	53
4.4	ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านวิทยากร	54
4.5	ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	54
4.6	ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านความรู้และความพึงพอใจ	55
4.7	ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะหลักบุคลากรสายสนับสนุน	57
4.8	เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามตัวแปร เพศ	58
4.9	เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามตัวแปร อายุ	59
4.10	เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามตัวแปร วุฒิการศึกษา	60
4.11	เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามตัวแปร ประเภทบุคลากร	61

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

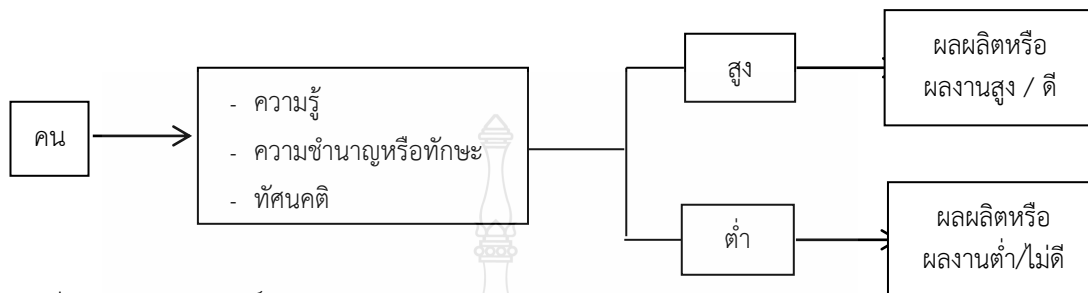
จากกระแสโลกาภิวัตน์ที่ทำให้โลก “ไร้พรมแดน” มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซับซ้อน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคมการเมือง ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรม ทำให้ประเทศไทยต้องแข่งขันกับนานาประเทศในด้านต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การที่ประเทศไทยจะพัฒนาก้าวหน้าหรือพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมากน้อยเพียงใดนั้นย่อมต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการแต่ปัจจัยที่สำคัญยิ่งปัจจัยอื่นๆ คือปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาจะเป็นกลไกเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจ มนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญทั้งในด้านเป็นแรงงานหรือกำลังคน (Man Power) ของโรงงานอุตสาหกรรมของธุรกิจต่างๆรวมถึงงานบริการทั้งรัฐและเอกชน และยังเป็นปัจจัยสำคัญในด้านการเป็นผู้ประกอบการด้วย (นงลักษณ์ สิ้นสืบผล, 2531 : 5)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่ทำให้นักวิชาการหลายสาขาให้ความสนใจอย่างจริงจังมากขึ้น ทั้งนักเศรษฐศาสตร์ นักรัฐศาสตร์ นักบริหาร นักการศึกษา นักจิตวิทยา และอื่นๆ ได้พยายามวางแผนและ กระทำการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและศักยภาพในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานอาชีพ (บังอร โสพล, 2538 : 13) โดยในทางเศรษฐศาสตร์ ทรัพยากรมนุษย์หรือเศรษฐศาสตร์การศึกษาเป็นการศึกษาถึงเรื่องมนุษย์และสังคม ที่จะเลือกใช้ทรัพยากรที่มีค่าและหามาได้ยากไปใช้ในการผลิต การฝึกอบรมชนิดต่างๆ และไปพัฒนาความรู้ ความชำนาญ จิตใจ อุปนิสัย บุคลิกภาพ และอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาอย่างมีรูปแบบตลอดช่วงเวลาและกระจายหรือถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญ และสิ่งที่ติงามทั้งหลายที่ได้จากการฝึกอบรมและการศึกษานั้นไปยังบุคคลและกลุ่มบุคคลต่างๆ ในสังคมได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Cohn and Geske อ้างถึงใน บุญคง หันจางสิทธิ์, 2540 : 3-4) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นดรามผสมผสานระหว่างการฝึกอบรมและการพัฒนาปัจเจกบุคคล การพัฒนาองค์กร และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากร กลุ่ม และองค์การ ให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความพึงพอใจ มีขวัญกำลังใจดีพร้อมที่จะทุ่มเทพลังกายใจและสติปัญญาให้แก่งานได้ ตลอดจนทำให้สามารถปรับตนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อที่องค์การจะได้รับประโยชน์สูงสุดนั่นเอง (ธีราร อุตมไพจิตรกุล และคณะ, 2545 : 7)

ปัจจุบัน การฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อการพัฒนาบุคคลและองค์การ ทั้งนี้ความรู้และทักษะที่ได้ฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระยาะสั้นๆ ไม่นานความรู้นั้นก็จจะล้าสมัยไม่เพียงพอต่อการพัฒนาที่ทันสมัย จึงทำให้ต้องมีการฝึกอบรมตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนั่นเอง ชูริระ ประवालพฤกษ์ (2548 : 1) ได้กล่าวว่า ถึงแม้้องค์การจะจัดระบบงาน กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายไว้ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคคลในองค์การขาดความรู้ ความเข้าใจ มี

ความสามารถหรือความชำนาญไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ไม่ดีแล้ว ย่อมเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์การ

### ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ของทรัพยากรบุคคลกับผลผลิตขององค์การ



ที่มา : รัฐระ ประมวลพฤษ (2548 : 1)

จากภาพแสดงให้เห็นว่า การลงทุนในมนุษย์โดยวิธีการศึกษาหรือการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่สำคัญในองค์การ มีผลต่อบุคลากรในองค์การ คือ สามารถที่จะเพิ่มหรือลดผลผลิต/ผลงานขององค์การได้ โดยจะเห็นได้ว่า ถ้าบุคลากรในองค์การผ่านการพัฒนาโดยการฝึกอบรม ก็จะสามารถเพิ่มผลผลิตหรือผลงานได้ แต่ถ้าบุคลากรในองค์การขาดการฝึกอบรมหรือไม่ได้มีการพัฒนาเท่าที่ควร ก็จะทำให้ผลผลิตต่ำหรือผลงานออกมาไม่ดีเท่าที่ควร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีด้านการเรียนการสอน โดยมุ่งผลิตบัณฑิตมีอาชีพและพัฒนากำลังคนบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจ สังคมและนวัตกรรมที่เข้มแข็งตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคมและประเทศประกอบกับมหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี โดยส่วนหนึ่งได้มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกระดับให้ได้รับความรู้บนพื้นฐานสมรรถนะของทุกคน จึงมีนโยบายในการให้ความรู้และพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยจัดให้มีการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรสายสนับสนุนในหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนางาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยต่อไป จึงได้มอบหมายให้ฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารงานบุคคล จัดโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนตามสมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและความสามารถสร้างเป็นความสามารถที่โดดเด่น (Distinctive Competency) ดังนี้

1. ความสามารถขององค์กรที่สามารถปรับเปลี่ยนหรือยืดหยุ่นได้ตามการเปลี่ยนแปลงอย่างที่เราทราบว่าการเปลี่ยนแปลงไม่وارهสนิยม พฤติกรรม หรือวิถีชีวิต มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วมาก ความสามารถหลักขององค์กร ควรจะมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามได้อย่างเพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทัน

2. หัวใจที่สำคัญในการทำให้ความสามารถหลักขององค์กรกลายเป็นความสามารถที่มีคุณค่าในเชิงการแข่งขันในระยะยาวเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ก็คือ การให้ความใส่ใจในกิจกรรมที่เป็น

ความสามารถหลักขององค์กรในเชิงลึก และสร้างความแข็งแกร่งให้มากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ การกระทำแบบเดียวกันในกิจกรรมเดียวกันของคู่แข่ง

3. ความสามารถขององค์กรบางครั้งไม่ได้อยู่ที่ฝ่ายใดหรือกิจกรรมใดกิจกรรมเดียวใน องค์กร แต่เป็นการผสมผสานหรือการร่วมกันทำหลายๆฝ่ายหรือหลายๆกิจกรรมหรือการรวมความรู้ หลายๆทักษะไว้ด้วยกัน ซึ่งการกระทำเช่นนั้นได้ต้องสอดคล้องกับการจัดรูปแบบการทำงานในแบบ ข้ามสายงาน (Cross-Functional Work)

4. สืบเนื่องจากความสามารถขององค์กรที่ต้องการการทำงานในลักษณะข้ามสายงาน ดังนั้น หัวหน้าฝ่ายหรือแผนกจะไม่สามารถมองเห็นความสามารถหลักขององค์กรได้ การสร้างหรือ รักษาความสามารถหลักขององค์กรควรจะเป็นผู้บริหารระดับอาวุโสขึ้นไปที่สามารถดูแลข้ามฝ่ายงาน ได้



## สมรรถนะหลัก Core Competency มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มี 6 สมรรถนะ ดังนี้

### สมรรถนะที่ 1 รักองค์กรและหน้าที่

คำจำกัดความ : จิตสำนึกในการเป็นเจ้าของ เห็นคุณค่าองค์กรมุ่งมั่นการทำงานในหน้าที่อย่างเป็นระบบ มีวินัยและคุณธรรม พัฒนาตนเองและองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างต่อเนื่อง

#### ระดับสมรรถนะ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
รู้ในหน้าที่ มีวินัย รับผิดชอบการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	มุ่งมั่นในการทำงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	พัฒนาตนเองและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง	ทำงานอย่างมีจิตสำนึกความ เป็นเจ้าของ เพิ่มมูลค่าในงานและองค์กร	มีคุณธรรม สร้างค่านิยมการทำงานในองค์กร ไปสู่เป้าหมาย

#### องค์ความรู้ที่ควรจะมี

1. กฎ ระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องขององค์กร
2. การทำงานและพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การพัฒนาตนเองและเป้าหมายในชีวิตการทำงาน
4. ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร
5. วิสัยทัศน์องค์กร

## สมรรถนะที่ 2 พัฒนาตนเอง

คำจำกัดความ : เรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานและสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลง

### ระดับสมรรถนะ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
รู้ตระหนักถึงการ พัฒนาตนเองและ ใฝ่เรียนรู้	กระตือรือร้น แสวงหาความรู้ และติดตาม วิทยาการใหม่ๆ	นำความรู้มา ประยุกต์ใช้เพื่อ พัฒนาการทำงาน ให้เกิด ประสิทธิภาพ	ประเมินผลและ ปรับปรุงให้ สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลง คาดการณ์ สถานการณ์	สร้างองค์กร ความรู้และ จัดการองค์กร ความรู้พัฒนา องค์กร

### องค์ความรู้ที่ควรจะมี

1. การจัดการความรู้ (KM)
2. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงาน
3. การนำเทคโนโลยีในการค้นหาความรู้และข้อมูลต่างๆ
4. ทักษะในการคิดเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์
5. การรวบรวมข้อมูลและการประเมินผลการทำงาน

### สมรรถนะที่ 3 เป็นมืออาชีพ

คำจำกัดความ : มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน และเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาการทำงานได้อย่างเหมาะสมตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

#### ระดับสมรรถนะ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
มีความรู้ ความเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่ตามจรรยาบรรณในวิชาชีพ	มีความเชี่ยวชาญในงานสามารถเชื่อมโยงงานอย่างเป็นระบบ	วิเคราะห์ปัญหาและประยุกต์ใช้ความรู้ ประสบการณ์ ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์	พัฒนาขั้นตอนวิธีการระบบในการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	นำความรู้ เทคโนโลยี ระบบงานใหม่ เพื่อสร้างองค์ความรู้ กิจกรรมระบบงานใหม่ เพื่อพัฒนาความสามารถขององค์กร

#### องค์ความรู้ที่ควรจะมี

1. จรรยาบรรณวิชาชีพ
2. เทคนิคการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา
3. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
4. การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน
5. การพัฒนาระบบงาน
6. การประยุกต์เทคโนโลยีสมัยใหม่กับการปฏิบัติงาน

#### สมรรถนะที่ 4 สื่อสารอย่างสร้างสรรค์

คำจำกัดความ : การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารโดยสื่อต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความเข้าใจร่วมกันในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนางานและองค์กร

##### ระดับสมรรถนะ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารหลักการและวิธีสื่อสารในองค์กร	จำแนกข้อมูลข่าวสารลำดับความสำคัญกับการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	เลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอก	วิเคราะห์การตอบสนองข้อมูลข่าวสาร เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารให้ตรงกับวัตถุประสงค์และความเข้าใจร่วมกันเชิงบวก	ส่งเสริมบรรยากาศที่เปิดกว้างในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อบรรลุสู่เป้าหมาย ค่านิยมวัฒนธรรมที่ดีงามและภาพลักษณ์ขององค์กร

##### องค์ความรู้ที่ควรจะมี

1. การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี
2. ช่องทางและวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
3. การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
4. การสร้างบรรยากาศที่ดีภายในองค์กร
5. เทคนิคการบริหารความขัดแย้งภายในองค์กร
6. มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร



### สมรรถนะที่ 5 ทำงานเป็นทีม

คำจำกัดความ : เปิดใจกว้าง รับฟังความคิดเห็น เรียนรู้และแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน

#### ระดับสมรรถนะ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
เปิดใจรับฟังความคิดเห็นและยอมรับมติส่วนใหญ่ของกลุ่ม	เข้าใจบทบาทหน้าที่ขั้นตอนการทำงานของตนเองและสมาชิกในกลุ่ม	แบ่งปันความรู้ช่วยเหลือและสนับสนุนการทำงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกันเพื่อไปสู่เป้าหมายเดียวกัน	พัฒนาศักยภาพสมาชิกในกลุ่มเพื่อสับเปลี่ยนรองรับการทำงานอย่างต่อเนื่อง	วางแผนงานกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จติดตามผลให้คำแนะนำและสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมและนำสมาชิกในกลุ่มไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

#### องค์ความรู้ที่ควรจะมี

1. จิตวิทยาการทำงานร่วมกับผู้อื่น
2. บทบาทของผู้นำและผู้ตามที่ดี
3. การบริหารทีมงาน
4. การบริหารตัวชี้วัดความสำเร็จในการทำงาน

## สมรรถนะที่ 6 จิตสาธารณะ

คำจำกัดความ : ตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวม ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้กับองค์กรสังคม ชุมชนและประเทศชาติ

### ระดับสมรรถนะ

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
ตระหนักถึงประโยชน์ส่วนรวม	ถ่ายทอดความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร	ให้ความร่วมมืออาสาช่วยงานกิจกรรมของหน่วยงานและองค์กร	ส่งเสริมจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและสร้างประโยชน์สาธารณะ	ริเริ่มและสนับสนุนการสร้างกิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคมประเทศชาติ

### องค์ความรู้ที่ควรจะมี

1. องค์ความรู้เรื่องจิตสาธารณะ
2. คุณธรรม จริยธรรมที่บุคคลพึงมีต่อประโยชน์ส่วนรวม หน่วยงานและองค์กร
3. กิจกรรมทางด้านจิตอาสา

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมโครงการและประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มทร.ธัญบุรี เพราะผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อบุคลากรมีความคิดเห็นที่ดีต่อการเข้าร่วมโครงการแล้วจะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานได้ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพตามที่มหาวิทยาลัยคาดหวังให้ดีขึ้นได้ ดังนั้นการลงทุนในตัวบุคลากรจึงถือเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จำเป็นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์จะศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมโครงการและประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน โดยจะศึกษาเฉพาะการฝึกอบรมแบบ In-hose Training คือ เป็นการจัดการฝึกอบรมขึ้นภายในหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้โดยบุคลากรไม่ต้องทำงานประจำในระหว่างที่เข้าร่วมโครงการ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยจะทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนของ มทร.ธัญบุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความทุ่มเท ยินดีที่จะเรียนรู้ในการเข้าร่วมโครงการดังกล่าวซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ อีกทั้งหน่วยงานอื่นๆ ยังสามารถนำไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์การจัดโครงการต่อไป ทั้งนี้ได้นำทั้ง 6 สมรรถนะหลักของมหาวิทยาลัยมาจัดทำเป็นหลักสูตรในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน โดยจัดทำโครงการพัฒนาสมรรถนะสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนและมีปัจจัยในการดำเนินงานจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 ด้าน เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมโครงการและประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ 1) ด้านเนื้อหาหลักสูตร 2) ด้านวิทยากร 3) ด้านการดำเนินงาน 4) ด้านประโยชน์การนำไปใช้ 5) ด้านความรู้และความพึงพอใจ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการดำเนินงานและด้านประโยชน์ที่ได้รับต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิจัย จำนวน 1,130 คน

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามานะ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 286 คน

#### ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการทำวิจัย 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2562 โดยกำหนดการเก็บข้อมูล 1 เดือน ในระหว่างวันที่ 25 กันยายน 2561 ถึง วันที่ 25 ตุลาคม 2561

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**บุคลากร** หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

**ความคิดเห็น** หมายถึง ทศนคติ ความรู้สึกของบุคคลสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะหลักบุคลากรสายสนับสนุนจำนวน 5 ด้าน ดังนี้

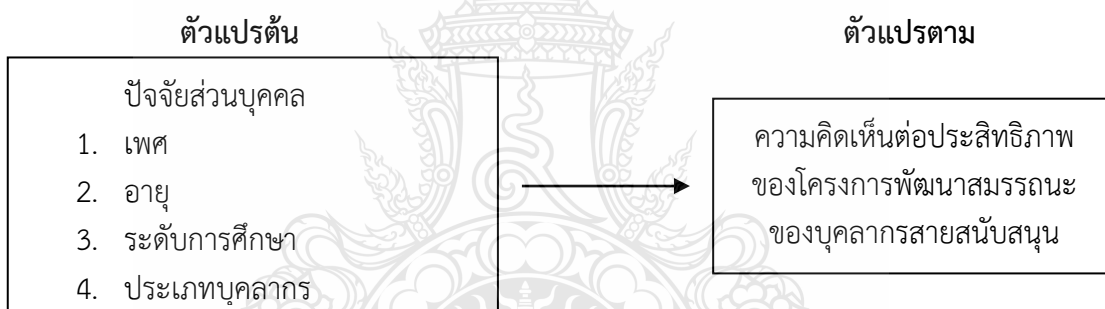
1. ด้านเนื้อหา
2. ด้านการดำเนินงาน
3. ด้านวิทยากร
4. ด้านประโยชน์การนำไปใช้
5. ด้านความรู้และความพึงพอใจ

**สมรรถนะหลัก** หมายถึง สมรรถนะหลักที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีควรมีเพื่อพัฒนาทักษะการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีทั้งหมด 6 สมรรถนะ ดังนี้

- สมรรถนะที่ 1 รักษองค์กรและหน้าที่
- สมรรถนะที่ 2 พัฒนาตนเอง
- สมรรถนะที่ 3 เป็นมืออาชีพ
- สมรรถนะที่ 4 สื่อสารอย่างสร้างสรรค์
- สมรรถนะที่ 5 ทำงานเป็นทีม
- สมรรถนะที่ 6 จิตสาธารณะ

**ประสิทธิภาพ** หมายถึง เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาและความพยายาม เพื่อที่จะทำให้ผลของงานสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย

#### กรอบแนวคิดการวิจัย



#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ :

1. เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน
2. เพื่อกำหนดความจำเป็นในการพัฒนาโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. เพื่อนำข้อเสนอแนะและใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคำวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน โดยได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรทัดฐานในการฝึกอบรม
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอุปสงค์ต่อเนื่อง
- 2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพ
- 2.8 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- 2.9 ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

##### 2.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

ความคิดเห็นตามความหมายในพจนานุกรมการศึกษา (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546: 231) หมายถึง ความเชื่อการตัดสินใจ ความคิด ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้เกิดจากการพิสูจน์หรือการชั่งน้ำหนักว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่พจนานุกรมฉบับภาษาอังกฤษ (Webster. 1998: 950) ที่ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความรู้สึกในใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่จะพิจารณาตัดสินใจเพื่อการประเมินคุณค่าของสิ่งต่างๆ (ชาญณรงค์ คำเพชร. 2549: 7)

ไซลด์ส (สุพร สินธพรัตน์. 2548: 6; อ้างอิงจาก Childs. 1965: 15) ได้กล่าวถึงความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นการแสดงออก (Overt Expression) ของทัศนคติ (Overt Attitude) ที่มีอยู่ภายในโดยการพูดหรือการเขียน ซึ่งความจริงไม่น่าจะเป็นเช่นนั้น เพราะบุคคลสามารถมีความคิดเห็นในใจได้โดยไม่ต้องแสดงออก และบุคคลก็อาจแสดงทัศนคติออกมาเป็นคำพูดได้เช่นกัน

ฮอร์นบี และคณะ (Hornby; et al. 1968 : 682) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ ความเชื่อ หรือการลงความเห็นที่ไม่ได้เป็นความรู้สึกอันแท้จริง ความคิดเห็น คือ ความคิดเห็นในบางสิ่งบางอย่างที่อาจเป็นจริงได้

กูต (Good. 1973: 113) กล่าวว่า ความคิดเห็น หรือทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

กัวลอนิก (Guralnik. 1976: 46) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นว่า มีคำจำกัดความ

4 ข้อ คือ

1. เป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้แน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริงหรือความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ
2. การประเมินผลหรือความรู้สึกหรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณค่าของบุคคล
3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

### 2.1.2 หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำโดยมีการตัดสินใจหรือพิจารณาตัดสินสิ่งต่างๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี

เทอร์สตัน (Thurstone. 1977 : 285) กล่าวว่า เจตคติเป็นการแสดงออกทางผลรวมของความโน้มเอียงและความรู้สึก ความมีอคติ ความรู้สึกที่เกิดขึ้น อยู่ในจิตใจมาก่อนความคิด ความกลัว การบังคับขู่เข็ญ และการลงความเห็นของมนุษย์เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งส่วนความคิดเห็นก็คือ เจตคติ แต่เป็นการแสดงเจตคติที่แสดงออกมาเป็นคำพูด นอกจากนั้นความคิดเห็นยังเป็นสัญลักษณ์ทางเจตคติด้วย

ออสแคมป์ (Oskamp. 1997: 12 – 13) กล่าวว่า ความคิดเห็น น่าจะใกล้เคียงกันกับความเชื่อมากกว่าในด้านความเฉพาะเจาะจงของขอบเขตและเนื้อหา และทั้งสองสิ่งนี้มีองค์ประกอบของความรู้ (Cognitive) มากกว่าองค์ประกอบความรู้สึก (Affective) แต่ทัศนคติจะมีองค์ประกอบของความรู้สึกมากกว่า หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาความเป็นไปได้ของเหตุการณ์และความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ในขณะที่ทัศนคติเกี่ยวข้องกับความปลอดภัย และความต้องการ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2531: 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกด้านเจตคติอย่างหนึ่ง แต่หากลงความเห็นนั้น มักมีอารมณ์ เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่จะมีปฏิกริยาต่อสถานการณ์ภายนอก

อนันต์ ชันทรราช (2535: 5) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้านการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิมเกี่ยวกับความต้องการประสบการณ์ที่บุคคลได้รับ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นเพื่อขอรับการ สนับสนุนความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมและทัศนคติ โดยต่างก็เป็นเรื่องราวทางจิตชุดหนึ่งๆ ที่เริ่มจากค่านิยม อันเป็นเรื่องราวทางจิตอย่างกว้าง ๆ และทัศนคติเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบลงไปจนกระทั่งถึงความคิดเห็น ซึ่งเป็นเรื่องราวทางจิตที่แคบที่สุด คือเป็นการแสดงออกถึงเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะเท่านั้น

จารุวรรณ บุญรอด (2549: 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

ชาญณรงค์ คำเพชร (2549: 7) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากการรับรู้และเรียนรู้ของบุคคลนั้น ๆ เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลา ความคิดเห็นของบุคคลแต่ละคนต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเหมือนหรือไม่เหมือนกันก็ได้

ศรัณย์ พงษ์รัตนานุกูล (2549: 9) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกทางความคิด ทำที่ความรู้สึกที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ซึ่งมีลักษณะส่งเสริม คือพอใจ นิยมชมเชย สนับสนุนและปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจหรือในลักษณะต่อต้าน คือ การขัดแย้ง ไม่ร่วมมือ ไม่ปฏิบัติตาม

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ที่ผ่านมาหรือที่ได้พบเจอมา ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

### 2.1.3 การเกิดความคิดเห็น

ธีระพร อุวรรณโณ (2535: 51-54) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดขึ้นจากอิทธิพลต่าง ๆ ดังนี้

1. อิทธิพลจากพ่อแม่ เป็นแหล่งอิทธิพลสูงสุด โดยเฉพาะในวัยเด็ก ซึ่งจะพัฒนา ค่านิยม ความเชื่อ และความรู้สึกนึกคิดขึ้นมาในกรอบของครอบครัวที่มีพ่อแม่เป็นผู้มีอำนาจให้คุณเมื่อทำความดี และมีอำนาจให้โทษเมื่อทำสิ่งไม่ดี หรือสิ่งที่พ่อแม่ไม่เห็นด้วย
2. อิทธิพลจากกลุ่มต่าง ๆ ในสถานศึกษา เช่น ครู และเพื่อนก็มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

3. อิทธิพลจากประสบการณ์ส่วนตัว นักจิตวิทยาจิตวิเคราะห์เน้นเรื่องประสบการณ์ในวัยเด็กกว่า มีอิทธิพลต่อการพัฒนาของบุคคล รวมทั้งพัฒนาความคิดเห็นของบุคคลด้วย โดยเฉพาะประสบการณ์ที่รุนแรงหรือกระทบกระเทือนใจบุคคลนั้นได้นาน

4. อิทธิพลจากสื่อสารมวลชน เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่พยายามเปลี่ยนความคิดเห็นของคนให้หันไปนิยมผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ

ความคิดเห็นเกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล ออลพอต (ชนะจิต เกตุอุไร. 2549: 8 ; อ้างอิงจาก Allport. n.d.) ได้เสนอความคิดเห็นว่าความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคน เกิดขึ้นได้ตามเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน อื่น ๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้วยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง

ดังนั้น ความคิดเห็นบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคลแล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคน ๆ นั้น

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อ แม่ ครู พี่น้อง และคนอื่น ๆ อิทธิพลของกลุ่มสังคมคนย่อมมีความคิดเห็นคล้ายตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อศาสนาและสถาบันต่างๆ

#### 2.1.4 องค์ประกอบของความคิดเห็น

จากการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของความคิดเห็น เทรนดิส (ขณะจิต เกตุอุไร. 2549: 8-9; อ้างอิงจาก Triandis. 1971: 2-3) ได้อธิบายว่า องค์ประกอบของความคิดเห็นมี 3 ส่วน ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ความรู้และความคิดที่บุคคล มีต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มหรือภาวะการณ์ใด ๆ ความรู้และความคิดดังกล่าวจะเป็นส่วนกำหนดลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้และการติดต่อกับสิ่งเร้า ได้ครบถ้วนแล้ว บุคคลจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งเร้าในทางบวกหรือลบชัดเจนขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า อารมณ์หรือความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นสิ่งกำหนดลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใด บุคคลก็จะมีความคิดเห็นทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลจะมีความคิดเห็นในทางลบ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อ สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นสิ่งบอกลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล

กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งเร้านั้นชัดเจนแน่นอน ความคิดเห็นก็ย่อมมีลักษณะเป็นบวกหรือลบชัดเจนแน่นอน

#### 2.1.5 คุณสมบัติของความคิดเห็น

พจนัน์ สุจำนงค์ (2523: 72) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของความคิดเห็นไว้ ดังนี้

1. มีความคงที่ (Consistency) คือ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย

2. มีทิศทาง (Direction) ที่แน่นอนต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการประเมินค่าการรับรู้ ความรู้สึก และความพร้อม ที่จะกระทำไปในด้านที่เป็นบวกหรือเป็นลบ ดีหรือเลว มีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น พร้อมที่จะสนับสนุน หรือคัดค้านสิ่งนั้น

3. มีความเข้มข้น (Magnitude) คือเป็นไปในทางบวกหรือลบ มากหรือน้อยตามค่านิยม และความสำคัญของสิ่งนั้น ๆ ความคิดเห็นของบุคคลนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยมีการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบทั้ง 3 ที่กล่าวมา การเปลี่ยนแปลงจะเกิดได้มากน้อยขึ้นอยู่กับข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลรับทราบ ประสบการณ์ที่ได้รับ ค่านิยม และอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงนี้เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และตลอดชีวิตของบุคคล



### 2.1.6 การวัดความคิดเห็น

ไพศาล หวังพานิช (2530: 152) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความคิดเห็น หรือเจตคติ ต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

1. เจตคติมีลักษณะคงเส้นคงวาอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งไม่ได้เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่มีความรู้สึกต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งซึ่งสามารถวัดได้

2. เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง การวัดจะเป็นการวัดทางอ้อมโดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

3. เจตคตินอกจากจะแสดงออกในรูปของความรู้สึกนึกคิดเช่น การสนับสนุนหรือคัดค้านยังมีขนาดหรือปริมาณของความรู้สึกด้วย ดังนั้นในการวัดทัศนคตินอกจากจะทำให้ทราบทิศทางแล้วยังสามารถบอกระดับความมากน้อยได้ด้วย

กรรณิการ์ ชูติพงศ์ศาสด (2544: 53) ได้กล่าวไว้ว่า จากความหมายของความคิดเห็นและองค์ประกอบของความคิดเห็น ซึ่งประกอบด้วยส่วนที่เป็นความรู้หรือความเชื่อ ส่วนที่เป็นความรู้สึกหรือการประเมิน และส่วนที่เป็นพฤติกรรม ทำให้การวัดจะต้องทำทั้ง 3 องค์ประกอบ และต้องวัดเป็นภาพรวม โดยพิจารณาจากกิริยาท่าที การตอบสนองต่อสิ่งเร้าในหลายประการร่วมกัน มิใช่วัดจากการกระทำหรือพฤติกรรมเพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งของบุคคล นอกจากนี้การวัดความคิดเห็นยังต้องบ่งบอกถึงปริมาณ (Magnitude) ความมากน้อยของความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งเร้าและทิศทาง (Direction) ที่บอกว่ามีความคิดเห็นไปในทางบวกหรือทางลบ ในการวัดความคิดเห็นของบุคคลสามารถกระทำได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไปคือ การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่ง เบสท์ (ชนะจิต เกตุอุไร, 2549: 9-10; อ้างอิงจาก Best, 1977: 177) เสนอแนะว่าวิธีที่ง่ายที่สุดในการที่จะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าความคิดเห็นจะออกมาลักษณะ เช่นไร และสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้ โดยข้อความเหล่านั้น ตามหลักเกณฑ์บางประการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความคิดเห็นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ภาษาที่ใช้ต้องชัดเจน ง่าย ไม่อ้อมค้อม  
 2. เปิดโอกาสให้ผู้ตอบ สามารถแสดงความคิดเห็นได้หลายระดับ  
 3. ไม่ควรใช้ข้อความที่ผู้ตอบสามารถตีความหมายได้หลายอย่าง  
 4. กำหนดระดับความคิดเห็นตามลำดับจากมากไปหาน้อย หรือจากน้อยไปหามากในแต่ละข้อความ

5. ให้ผู้ตอบเลือกระดับความคิดเห็นที่เป็นตัวแทนในแต่ละข้อความ โดยเขียนเครื่องหมายในช่องที่ตรงกับความรู้สึก

อนึ่ง การวัดความคิดเห็นตามแบบของLikert การให้คะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบต่อข้อความต่างๆ จะขึ้นอยู่กับข้อความว่าเป็นข้อความที่ต้องตอบสนับสนุน หรือข้อความที่ต้องตอบปฏิเสธ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

### 2.2.1 ความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

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

### 2.2.2 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

Ray A Killian (อ้างถึงใน มัลลี เวชชาชีวะ. 2532 : 31) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ หมายถึง การวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การเป็นรายบุคคล ให้เขามีความพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ให้ได้ผลดีแก่องค์การมากที่สุด ซึ่งองค์การจะต้องดูแลให้เขามีกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ และทุ่มเทพลังทั้งหมดที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็น พัฒนาฝีมือ ความรู้ ตลอดจนความสะดักสะบายนต่างๆ พฤติกรรมเหล่านี้ จึงทำให้องค์การประสบผลสำเร็จได้ในที่สุด นั่นก็คือ ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนนั่นเอง และเป็นเสมือนการปฏิบัติตอบแทนซึ่งกันและกันอีกด้วย

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล และคณะ (2545 : 7) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือ การพัฒนาที่เป็นระบบ โดยมีมนุษย์เป็นศูนย์กลาง เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพของมนุษย์ ทั้งทางด้านทักษะ สุขภาพ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม และความจำเป็นพื้นฐาน โดยอาศัยการศึกษา การฝึกอบรม การวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาตนเอง เศรษฐกิจ สังคม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

दनัย เทียนพุด (2540 : 151) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การบูรณาการ เพื่อใช้ในการฝึกอบรมและการพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์กรสำหรับปรับปรุงบุคคล ทีม และประสิทธิภาพขององค์การ

มัลลี เวชชาชีวะ (2532 : 9) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความพยายามที่จะใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในองค์กร

จิระ หงส์ถาวรภรณ์ และคณะ (2531 : 5) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเพิ่มทุนมนุษย์ และการลงทุนในการพัฒนาเศรษฐกิจ จากความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง

การวางแผนและการดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างมีระบบ โดยการลงทุนด้วยวิธีการศึกษา การฝึกอบรม การวิจัย และการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ สุขภาพ ทักษะที่ดีที่สามารถนำมาปรับปรุงและนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานต่างๆ ด้วยความพึงพอใจ ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ตนเองและองค์กร ตลอดจนประเทศชาติได้

### 2.2.3 รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

อึ้งจัน อุดมไพจิตรกุล และคณะ (2545 : 10) กล่าวถึง รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ 3 ประการ คือ

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการพัฒนาตนเอง เป็นการพัฒนามนุษย์ ที่มุ่งให้สามารถเอาตัวรอด และดำรงตนอยู่ในสังคม สภาพแวดล้อมที่ตนอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถแบ่ง วิธีการพัฒนาตนเอง เป็น 2 วิธี ดังนี้

1.1 วิธีการพัฒนาตนเองตามปรกติวิสัย เป็นการเรียนรู้ที่ไม่ได้ผ่านสถาบัน การศึกษา อยากรองทำสิ่งแปลกใหม่ ลองผิดลองถูกด้วยตนเอง และความต้องการที่จะทำให้สิ่งที่มีอยู่ แล้วดีขึ้น โดยเริ่มจากความอยาก

1.2 วิธีการพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาจากแหล่งความรู้ อาทิ สถาบันศึกษาศาสนา สื่อมวลชน เพื่อสนับสนุนความอยากให้เป็นจริง

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการศึกษาเล่าเรียนเป็นการมุ่งที่จะพัฒนาอย่างมีระเบียบและระบบ ได้เนื้อหาสาระและประสบการณ์ตรงตามความต้องการ มีปริมาณและคุณภาพสูง สามารถพัฒนาตนเองได้ในระยะเวลาที่กำหนดซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น

2.1 การศึกษาในระบบโรงเรียน เป็นผลจากการขยายตัวทางวิทยาการ การเพิ่มอาชีพ และความต้องการที่จะต้องพัฒนากำลังคน ซึ่งต้องศึกษาในเวลาอันสั้น อย่างเป็นระบบและเรียนตามหลักสูตรและเวลาที่สถาบันกำหนดโดยอาศัยวัด โรงเรียน มหาวิทยาลัย และได้รับการสั่งสอนจาก พระ ครู-อาจารย์ เป็นต้น

2.2 การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการศึกษาที่ไม่ยึดรูปแบบ วิธีการ และสื่อการถ่ายทอดอาจอยู่ในรูปกลุ่มความสนใจ และรวมตัวประกอบกิจกรรม สื่อการถ่ายทอด อาจอยู่ในรูปของการอภิปราย สัมมนา การฝึกอบรม สื่อสารมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ปรินทรีย์ และอื่นๆ เป็นการศึกษาตามอัธยาศัย

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม เป็นการมุ่งให้เนื้อหาสาระที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะในระยะเวลาอันจำกัด ที่จะเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรในเรื่องใหม่และทันสมัย ให้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์กับงานได้ตรงตามความต้องการ ในรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3.1 การฝึกอบรมที่ยึดวิทยาการเป็นศูนย์กลางเช่น การฝึกอบรมแบบบรรยาย แบบซีมิโพเซียม แบบประชุมวิทยาการ

3.2 การฝึกอบรมที่ยึดสมาชิกเป็นศูนย์กลาง เช่น แบบสัมมนา แบบประชุมเชิงวิชาการ แบบโครงการจำลองสถานการณ์ แบบกลุ่มสัมพันธ์ แบบแก้ปัญหา การฝึกอบรมแบบพัฒนาโครงการกรณีงาน

3.3 การฝึกอบรมทางไกล ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมศึกษาด้วยตนเองเป็นส่วน ใหญ่จากสื่อการฝึกอบรมทางไกลในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.3.1 ความหมายของการฝึกอบรม (Training) มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรม ไว้มากมาย ซึ่งมีดังต่อไปนี้

Pramley (1991 : 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการวางแผน ควบคุมให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้เพิ่มทักษะและปรับเปลี่ยนทัศนคติ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ

ชูชัย สมितिไกร (2540 : 7) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากร เป็นกระบวนการ เรียนรู้ ซึ่งถูกจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมทั้ง ความตระหนักรู้ และแรงจูงใจของบุคคลกรเหล่านี้ มีเจตคติต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น กว่าเดิม

ฐีระ ประवालพฤษ์ (2538 : 2) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการ เสริมสร้างสมรรถภาพ บุคลากรอย่างหนึ่งในงานพัฒนาบุคคลขององค์การ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน เฉพาะทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ หรืองานที่องค์กรได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และเกิดตามที่ได้ตั้ง เป้าหมายไว้อย่างมีคุณภาพ

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2541 : 137) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการที่ ทำให้ผู้เข้ารับการอบรม เกิดการเรียนรู้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อเพิ่มพูนหรือพัฒนาสมรรถภาพใน ด้านต่างๆ ตลอดจนปรับปรุงพฤติกรรมอันจะนำมาซึ่งการแสดงออกที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ที่ตั้ง ไว้

दनัย เทียนพุดม (2540 : 26) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การยกระดับ ความสามารถของพนักงานในทุกวิถีทางให้สามารถทำงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยมองว่าเป็นกล ยุทธ์หนึ่งในการพัฒนา

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 213) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้น อย่างเป็นระบบ เพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและ/หรือทัศนคติของพนักงาน เพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมาย ขององค์การ

บุญคง หันจางสิทธิ (2540 : 229) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กรรมวิธีที่จะ เพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้พัฒนาด้านความคิด การกระทำ ความสามารถ ความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติต่างๆ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน และการผลดีในปัจจุบันและอนาคต

พยอม วงศ์สารศรี (2541 : 146) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการซึ่ง บุคคลได้เรียนรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้ตนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นองค์ประกอบ ขององค์การให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

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

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540 : 4) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนา หรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงาน หรือปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิด ความรู้สึก เช่น ทศนคติ หรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในหน่วยงาน หรือองค์การมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้หน่วยงานหรือองค์การมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

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

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

สุรศักดิ์ นานานุกุล (2529 : 179) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการหนึ่งที่ตั้งขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledes) และทักษะ (Skills) ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยจัดทำเป็นช่วงๆ หรือระยะเวลาตามความเหมาะสมจากความหมายของการฝึกอบรม ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อฝึกฝนหรือพัฒนาทรัพยากรบุคคล ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มพูนความรู้ ทศนคติ ความชำนาญประสบการณ์ ตลอดจนพฤติกรรมที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ทำให้สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์การ และเกิดประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

### 2.3.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

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

ก. วัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นวัตถุประสงค์ที่เน้นหนักในแง่ของส่วนรวม ได้แก่

1. เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน และเจ้าหน้าที่
2. เพื่อสอนแนะวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
3. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด

4. ลดความเสี่ยงและป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน
5. เพื่อจัดวางมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อพัฒนาฝีมือในการปฏิบัติงานของบุคคล
7. เพื่อพัฒนาการบริหาร โดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคล ให้ทุกฝ่ายมีความ

พึงพอใจ

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

### 2.3.3 ประเภทของการฝึกอบรม

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

1. การฝึกอบรมแบบทั่วไป (General Training) เป็นการฝึกอบรมที่ได้เจาะจงงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการฝึกอบรมเพื่อจะสร้างเสริมความรู้กว้างๆ และเป็นการสร้างประสบการณ์สำหรับงาน

ทุกๆ ผู้รับการฝึกอบรมหรือพนักงานบริษัทสามารถนำเอาความรู้ นั้นๆ ไปใช้ประโยชน์แก่ตนเองได้และสามารถนำไปใช้ในการทำงานในหน่วยธุรกิจอื่น ๆ ได้อีกด้วย เช่น การฝึกอบรมแรงงานชนบทก่อนเข้าทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมงานพิมพ์ดีด งานจัดแฟ้มหรือเอกสาร การฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และการพูดในที่ชุมชนเพื่อสร้างบุคลิกภาพ เป็นต้น ความรู้ความชำนาญที่ได้จากการฝึกอบรมเช่นนี้จะนำไปใช้ที่ไหนก็ได้โดยทั่วไป

2. การฝึกอบรมเฉพาะอย่าง (Specific Training) เป็นการฝึกอบรมที่จำเป็นสำหรับงานใดงานหนึ่งของบริษัท หรือหน่วยงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะ โดยปกติแล้วการฝึกอบรมประเภท นี้จะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทหรือหน่วยงานมากกว่าตัวพนักงานเอง เพราะงานดังกล่าวจะมีลักษณะเฉพาะ และใช้อยู่ในบริษัทหรือหน่วยงานเท่านั้น ถ้าพนักงานย้ายไปทำงานกับบริษัทอื่น ก็แทบจะไม่ได้ใช้ประโยชน์กับความรู้และความชำนาญที่ได้ฝึกอบรมมา การฝึกอบรมประเภทนี้ มักจะ

เป็นการผูกอบรมเกี่ยวกับงานช่างเฉพาะ เช่น บริษัทผูกขาด (Pure Monopolists) อาจจะต้องผูกอบรมพนักงานให้รู้จักใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์บางอย่างก่อนจะเข้าทำงาน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การแยกประเภทของการผูกอบรมฝีมือดังกล่าวข้างต้น ทำได้ไม่สมบูรณ์นัก เนื่องจากการฝึกส่วนใหญ่จะไม่ใช้การฝึกประเภททั่วไปอย่างเดียวหรือการฝึกเฉพาะเจาะจงอย่างเดียว แต่จะมีลักษณะของทั้ง 2 ประเภท ปะปนกันอยู่ ดังนั้นการแบ่งแยกประเภทมักจะใช้วิธีพิจารณาความโน้มเอียงของลักษณะการฝึกกว่าจะมีส่วนประกอบของการฝึกประเภทใดมากกว่ากัน (สุมาลี ปิตยานนท์ และเทียนฉาย กิระนันท์. 2535 : 117)

### 2.3.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

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

#### 1. ระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้

- 1.1 ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตัวพนักงานเอง ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
- 1.2 ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด เมื่อพนักงานเข้าใจระบบการทำงานที่ชัดเจนถูกต้อง
- 1.3 ช่วยทบทวนแนวคิดและเจตคติ ทำให้เกิดความสนใจงานในหน้าที่จนเกิดความรักอาชีพของตนเอง
- 1.4 ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงานจะประสบความสำเร็จด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดแรงเสริมและกำลังใจในการทำงาน
- 1.5 การมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความทันสมัยและเพิ่มวิทยฐานะตนเอง จะทำให้ก้าวหน้าในตำแหน่งงานในโอกาสต่อไป

#### 2. ระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ส่งผลให้การบริหารสั่งงานสนองนโยบายองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด งานมีคุณภาพมากขึ้น
- 2.3 ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา และการควบคุมการปฏิบัติงาน
- 2.4 ช่วยเสริมสร้างภาวะการณเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด
- 2.5 ประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียเวลาในการสอนงาน และให้คำแนะนำ

#### 3. ระดับหน่วยงานและองค์การ การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานการจ้างงานและการจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน

- 3.2 ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์ และค่าใช้จ่ายต่างๆด้านสาธารณูปโภค โดยรวมขององค์การ
- 3.3 ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับองค์การ
- 3.4 ช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน
- 3.5 ช่วยลดอุบัติเหตุจากการทำงาน

### 2.3.5 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการผลิตที่นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่ม และต้องอาศัย ปัจจัยการผลิต ซึ่งผลการศึกษาของ ศรีอรุณ เรศานนท์ (2537:126) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับการ ฝึกอบรม ไว้ดังนี้

1. ผู้ทำหน้าที่/หน่วยงานจัดการฝึกอบรม มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ
  - 1.1 วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม
  - 1.2 สร้างหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการ
  - 1.3 คัดเลือกผู้เข้าอบรมให้มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ
  - 1.4 บริหารงานฝึกอบรม
  - 1.5 ประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีหน้าที่ คือ
  - 2.1 ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการประเมิน
  - 2.2 ผลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงและถูกต้อง
  - 2.3 เตรียมตัวให้พร้อมที่เข้ารับการฝึกอบรม
  - 2.4 ให้ความสนใจและร่วมมือในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม
3. อุปกรณ์การฝึกอบรม/สื่อการฝึกอบรมขั้นตอนในการวางแผนการใช้อุปกรณ์ ในการฝึกอบรมประกอบด้วยการจัดจุดมุ่งหมายลักษณะด้านต่าง ๆ ของผู้เข้ารับการอบรม ลำดับเนื้อ เรื่อง ชนิดของอุปกรณ์ การใช้อุปกรณ์ และการวัดผลประสิทธิภาพของอุปกรณ์ การนำอุปกรณ์มาใช้ ในการฝึกอบรมนั้น ควรมีการวางแผนล่วงหน้าว่าจะต้องเตรียมอะไรบ้าง ใช้อย่างไรเพื่อให้การใช้ อุปกรณ์นั้นคุ้มค่าและได้ผลตามความมุ่งหมาย

#### 4. เงื่อนไขการฝึกอบรม

เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่ใช้จ่ายเงินมากเสมอ จึงมีผู้เข้าใจว่าองค์การ ขนาดใหญ่เท่านั้นจึงจะสามารถมีศูนย์และดำเนินการฝึกอบรมได้ การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการ ฝึกอบรม เป็นเรื่องที่จะต้องคำนึงถึงหลักการประหยัด และเพื่อมิให้มีการสูญเปล่าในการฝึกอบรม เกิดขึ้น บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมทั้งทางตรงและทางอ้อม ควรจะ ร่วมมือประสานงานกันเพื่อประโยชน์โดยรวมนอกจากนี้แล้ว อุทุมพร จามรมาน (2533 : 3 – 4) ได้ศึกษาเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์การ กล่าวว่าการจัดโครงการฝึกอบรม ประกอบด้วย

1. ข้อมูลที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับสาระ ความจำเป็นที่ต้องเข้าฝึกอบรม
2. กำหนดจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมว่า จะฝึกอบรมในเรื่องอะไรเพื่ออะไร



3. กำหนดสาระที่จะฝึกอบรม โดยจำแนกเป็น หมวด บท เรื่อง ตามความซับซ้อน และความมากน้อยของเนื้อหาสาระดังกล่าว
4. กำหนดลักษณะผู้เข้าอบรมว่าต้องมีคุณสมบัติอะไรบ้าง
5. กำหนดวิธีการอบรมว่าจะใส่รูปแบบใดเช่น การบรรยาย การฝึกปฏิบัติการดูงาน การอภิปรายกลุ่ม เป็นต้น
6. เลือกวิทยากร หรือผู้อบรมที่มีความสามารถ 2 อย่างคือ เชี่ยวชาญในเนื้อหา และสามารถทำการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. จัดเตรียมเอกสาร สื่อ โสต ที่ต้องใช้
8. กำหนดวิธีการประเมินโครงการฝึกอบรมว่าจะประเมินใคร เมื่อไร อย่างไร
9. จัดเตรียมงบประมาณเพื่อการอบรม
10. กำหนดสถานที่ของการฝึกอบรม
11. กำหนดผู้จัดการโครงการฝึกอบรมที่มีทั้งเวลาและความสามารถในการบริหาร และจัดการโครงการฝึกอบรม
12. การกำหนดวิธีการประชาสัมพันธ์ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องล่วงหน้า

### 2.3.6 กระบวนการในการฝึกอบรม

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2541 : 151–153) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการจัดการฝึกอบรมไว้ 8 ลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs Analysis) ผู้ที่จะจัดทำโครงการฝึกอบรมต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการในการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย ความต้องการนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากข้อบกพร่อง หรือปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ผลผลิตตกต่ำ งานล่าช้า ผลผลิตมีตำหนิ ขาดขวัญและกำลังใจของพนักงานตกต่ำ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นกุญแจหรือเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับปรุงลักษณะการทำงาน โดยการนำวิทยาการที่ก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ ทำให้พนักงานจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนอกจากนี้ในหลายหน่วยงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ล้วนแต่จะก่อให้เกิดความต้องการในการฝึกอบรมด้วยกันทั้งสิ้น
2. ตรวจสอบความต้องการ (Examine each Needs) ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องพิจารณา เปรียบเทียบถึงความต้องการหรือลำดับความจำเป็นในแต่ละกิจกรรมที่ต้องการจัดการฝึกอบรม โดยที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยรอบข้างที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้แล้วผู้จัดโครงการสมควรที่จะต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่การฝึกอบรมจะสามารถนำมาใช้ปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น เนื่องจากว่าการฝึกอบรมไม่สามารถจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรมที่ประสบปัญหา หรือมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเสมอไป ดังนั้นผู้จัดทำโครงการจึงต้องมีการศึกษาวิเคราะห์และพิจารณาให้ถ่องแท้ เพราะการจัดการฝึกอบรมที่มีไม่มีความจำเป็นหรือเหมาะสมย่อมจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณกำลังคน เวลาและอุปกรณ์อย่างไม่จำเป็น

3. ออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design Training Program) ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะเริ่มทำการออกแบบและวางแผนงานสำหรับการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ผ่านมา โดยผู้มีหน้าที่วางแผนจะต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการฝึกอบรมที่จะจัด หัวข้อของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับ การฝึกอบรม สถานที่ ผู้บรรยาย หรือวิทยากรอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ งบประมาณ เป็นต้น เพื่อที่โครงการฝึกอบรมที่ออกมามีความพร้อมสมบูรณ์และเหมาะสมกับความต้องการ ตลอดจนป้องกันอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

4. นำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร (Propose Program to Upper Management) เมื่อผู้จัดโครงการฝึกอบรมได้ทำการสำรวจความจำเป็นและวางแผนการฝึกอบรมแล้ว ยังมีหน้าที่ต้องเสนอโครงการ เพื่อรับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง โดยที่ขั้นตอนนี้ผู้จัดโครงการจะต้องเตรียมตัวโดยเฉพาะข้อมูลสนับสนุนโครงการ เพื่อที่จะตอบข้อซักถามต่างๆจากผู้บริหารโดยที่หลังการพิจารณาอาจจะต้องมีการปรับปรุงโครงการให้เหมาะสม เพื่อให้การฝึกอบรมสามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และสามารถประสานงานกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

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

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

7. การประเมินผล (Evaluation) ขั้นตอนนี้ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะทำการเก็บข้อมูลและประเมินผล เพื่อตรวจสอบดูว่าการฝึกอบรมที่จัดขึ้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีอุปสรรคหรือปัญหาใดเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขให้การดำเนินงานราบรื่นไม่มีอุปสรรค และการฝึกอบรมตรง กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในครั้งต่อไปซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์การและผู้เข้ารับการอบรมในระยะยาว

8. การติดตามผล (Follow up) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากขั้นตอนหนึ่งของการฝึกอบรม เนื่องจากผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องติดตามผลของการฝึกอบรมว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจากดีต่ออย่างไรบ้างโดยอาจจะใช้วิธีการต่างๆ ในการประเมิน เช่น ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชากรอบแบบสอบถาม (Questionnaire) หรือตอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้นำผลลัพธ์มาใช้ประกอบการพัฒนาโครงการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป โดยการประเมินผลอาจทำได้ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวตามความเหมาะสมของแต่ละโครงการ และปัจจัยแวดล้อมอื่น

### 2.3.7 เทคนิควิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

ในการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีวิธีการที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล องค์กรและข้อจำกัดต่างๆ ตลอดจนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรม จึงมีผู้กล่าวถึงเทคนิควิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม ดังนี้ คือ

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

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

สรุปจากทฤษฎีดังกล่าว สามารถนำมาสรุปเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาศึกษาได้ดังนี้ คือ วิธีการฝึกอบรม วิทยากรผู้อบรม เอกสารการอบรม สื่อทัศนูปกรณ์ สถานที่อบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม วิธีการประเมินผล วิธีการประชาสัมพันธ์และงบประมาณ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการฝึกอบรม

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ นิยามของคำว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) นั้น มีผู้ให้ความหมายทั้งชาวต่างประเทศและชาวไทย ไว้ดังนี้

Chaplin (1968 : 437) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้จากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

Good (1968 : 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ

Wallerstein (1971 : 256) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

Wolman (1973 : 384) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

Vecchio (1988 : 116) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม

Vroom (1964 : 99) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

กาญจนา ภาสุรพันธ์ (2531 : 8) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงระดับความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ได้รับตามที่คาดหวัง

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

พิน คงพูล (2529 : 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนของความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

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

สมยศ นาวิการ (2533 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการของบุคคล เพื่อผลความพึงพอใจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งมีแนวโน้มจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม

ดังนั้น จากการศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมและความพึงพอใจข้างต้น จึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความคิด ความรู้สึก ทศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรม ซึ่งระดับความพึงพอใจนี้ จะมีระดับมากน้อยเพียงใดนั้น จะขึ้นอยู่กับหน่วยงานหรือองค์การที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบการฝึกอบรมนั้นอยู่ ซึ่งจะต้องสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งทางร่างกายและจิตใจ

#### 2.4.2 การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 39) ได้กล่าวถึง การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้องเนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวัดความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงาน ซึ่งเป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างในจำนวนมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การวัดแบบการใช้แบบสอบถามเพราะเป็นการสะดวกและเหมาะสมที่สุด

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอรรถประโยชน์ในการฝึกอบรม

ทฤษฎีอรรถประโยชน์เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของผู้ฝึกอบรมว่า ผู้ฝึกอบรมมีหลักเกณฑ์การตัดสินใจในการฝึกอบรมอย่างไร และเหตุใด ผู้ฝึกอบรมจึงต้องการฝึกอบรมมากขึ้นหรือน้อยลง หรือไม่ต้องการฝึกอบรมเลย

### 2.5.1 ความหมายของอรรถประโยชน์

มีผู้ให้ความหมายของอรรถประโยชน์ (Utility) ไว้ดังนี้

พจนานุกรมของ วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2542 : 288) ได้ให้ความหมายของคำว่า อรรถประโยชน์ เป็นความพอใจที่บุคคลได้รับการบริโภคสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่งในทางเศรษฐศาสตร์ ถือว่าเศรษฐกิจทรัพย์ (economic goods) และสินค้าไร้ราคา (free goods) ทุกชนิดก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ แต่จะให้อรรถประโยชน์มากหรือน้อย ย่อมขึ้นอยู่กับระดับความต้องการในสินค้าซึ่งแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ดังนั้น สินค้าหรือบริการชนิดเดียวกันและจำนวนเท่ากัน จึงให้อรรถประโยชน์แตกต่างกันสำหรับผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคจะใช้อรรถประโยชน์ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการซื้อสินค้าหรือบริการ อรรถประโยชน์ จึงเป็นแนวคิดที่รองรับทฤษฎีอุปสงค์

চারঙ্গ์ อดุมไพจิตรกุล และศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2542 : 75) กล่าวว่า อรรถประโยชน์ คือ ประโยชน์ที่มีอยู่ในสินค้าหรือบริการ ซึ่งสามารถบำบัดความต้องการของมนุษย์ได้

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

พรพิมล สันติมณีรัตน์.(2545:109) กล่าวว่า อรรถประโยชน์เป็นความรู้สึกอันแสดงถึงความพอใจที่ผู้บริโภคที่ได้รับจากการบริโภคสินค้าและบริการ

วันทนีย์ ภูมิภักทราคม และคณะ. ( 2 5 3 6 : 4 6 ) กล่าวว่า อรรถประโยชน์ หมายถึงความสามารถของสินค้าและบริการใดๆในอันที่จะบำบัดความต้องการของมนุษย์

### 2.5.2 การวัดอรรถประโยชน์

วันทนีย์ ภูมิภักทราคม และคณะ. (2536 : 47) ได้กล่าวว่า ตามความเป็นจริง อรรถประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการใดนั้น ไม่สามารถวัดเป็นหน่วยที่แน่นอนได้ เช่น เป็น

ปอนด์ ลิตร หรือน้ำ อย่างดีที่สุดเราสามารถวัดได้จากความรู้สึกมากน้อยที่สินค้าหรือบริการสามารถ บำบัดความต้องการ หรือทำให้เกิดความพึงพอใจ การวัดอรรถประโยชน์อาจทำได้ 2 ทางด้วยกัน คือ

1. การวัดเป็นตัวเลขที่แน่นอน (Cardinal Utility) โดยให้อรรถประโยชน์มี หน่วยเป็นยูทิล (Util) ซึ่งแนวทางการวัดอรรถประโยชน์แบบนี้ สามารถบอกได้ว่า ความพอใจที่มีต่อ สินค้าต่างๆ มีปริมาณแตกต่างกันเท่าใดโดยเปรียบเทียบในทางตัวเลข ซึ่งการวัดอรรถประโยชน์เป็น ตัวเลขที่แน่นอนนี้ จะกระทำได้ก็ต่อเมื่อเงื่อนไข 2 อย่าง ต่อไปนี้ เป็นความจริง

1.1 สำหรับผู้บริโภคคนใดคนหนึ่ง เราต้องสามารถรวมความพอใจที่มีต่อ สินค้าแต่ละอย่างได้ (Additional Utility Principle) หมายความว่า เราสามารถรวมปริมาณ อรรถประโยชน์ที่ได้รับจากการบริโภคข้าวผัดกับขนมบัวลอยเข้าด้วยกันได้ ทั้งนี้เพราะ อรรถประโยชน์ของสินค้าชนิดใดๆ ขึ้นอยู่กับการบริโภคสินค้าชนิดนั้นอย่างเดียว ไม่เกี่ยวข้องกับ ปริมาณการบริโภคสินค้าอื่นๆ จึงไม่เกิดปัญหาในการวัดอรรถประโยชน์ของสินค้าชนิดต่างๆ

1.2 เราสามารถเปรียบเทียบระดับความพอใจต่อสินค้า/บริการของแต่ละคน ได้ (Interpersonal Comparison of Utility Principle) โดยมีสมมติฐานว่า ผู้บริโภคแต่ละคนมี รสนิยมเช่นเดิม ไม่เปลี่ยนแปลง

2. การวัดความพอใจเป็นลำดับมากน้อย (Ordinal Utility) โดยวัดลำดับความชอบที่มี ต่อสินค้า/บริการว่าชอบสิ่งไหนมากกว่ากัน ซึ่งไม่อาจวัดออกมาเป็นปริมาณหรือหน่วยที่แน่นอนได้ เพียงแต่รู้ว่าชอบอะไรมากกว่ากันเท่านั้น เช่น ถ้ามีผลไม้อยู่ 4 ชนิด คือ ฝรั่ง ชมพู่ พุทรา และองุ่น ผู้บริโภคสามารถบอกได้ว่า เขาชอบชมพู่มากกว่าฝรั่งมากกว่าพุทรา และมากกว่าองุ่นแต่ไม่สนใจว่า อรรถประโยชน์ที่ได้รับจากการบริโภค ชมพู่มากกว่า การบริโภคฝรั่งเท่าใด มากกว่าการบริโภคพุทรา เท่าใด และมากกว่าการบริโภคองุ่นเท่าใด จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่นักวิชาการทั้งหลายได้ กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า อรรถประโยชน์ของการฝึกอบรม คือ ความรู้สึกอันแสดงถึงความ พอใจในการได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมที่สามารถบำบัดความต้องการของผู้ฝึกอบรม และสามารถวัดความพอใจเป็นลำดับมากน้อย (Ordinal Utility)

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับอุปสงค์ต่อเนื่อง

มีนักวิชาการทางเศรษฐศาสตร์ ได้อธิบายความหมายของ คำว่า อุปสงค์ต่อเนื่อง (derived demand) ไว้ดังนี้

พจนานุกรมของ วันรัักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2542 : 104) ได้ให้ความหมายของคำว่าอุปสงค์สืบเนื่อง คือ อุปสงค์ต่อสิ่งหนึ่ง ที่สืบเนื่องมาจากอุปสงค์ต่ออีกสิ่งหนึ่ง ในกรณีของสินค้าและบริการ อุปสงค์สืบเนื่อง หมายถึง อุปสงค์ต่อปัจจัยการผลิตอันเนื่องมาจากอุปสงค์ต่อสินค้าขั้นสุดท้าย (final good) ที่ปัจจัยการผลิตนั้นมีส่วนในการผลิต เมื่ออุปสงค์ต่อสินค้าขั้นสุดท้ายเพิ่มขึ้น อุปสงค์ต่อ ปัจจัยการผลิตที่ใช้ในการผลิตสินค้าขั้นสุดท้ายนั้นๆ ก็ย่อมจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย หากสิ่งอื่นๆคงที่

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

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2544 : 2) กล่าวว่า อุปสงค์ของการศึกษาเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง เนื่องจากการเกิดอุปสงค์การศึกษาของประชาชนนั้น ก็เพื่อที่ต้องการให้ตนมีคุณภาพขึ้นมาก่อนแล้ว

จึงเกิดอุปสงค์ของการศึกษามาจากความหมายของอุปสงค์ต่อเนื่อง ที่มีผู้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้น ถือเป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง (derived demand) เพราะความต้องการขององค์กรที่แท้จริงแล้ว ต้องการที่จะผลิตสินค้าหรือบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (นั่นก็คืออุปสงค์ต่อสินค้าขั้นสุดท้าย) แต่การที่องค์กรจะดำเนินการนั้นได้ การฝึกอบรมถือเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ เนื่องจากพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมจะมีความรู้ ความชำนาญ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงถือเป็นอุปสงค์ต่อเนื่องที่สามารถทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือความต้องการขั้นสุดท้ายได้อย่างแท้จริง

## 2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับ คำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ไว้ดังนี้

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

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

Jonathan Crowther. (1995 : 370) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

อึ้งรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2543 : 69) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ตามหลักเศรษฐศาสตร์เน้นต้นทุนที่ต่ำที่สุด เงินลงทุนทางการศึกษา จะต้องพิจารณาจากการลงทุนทางการศึกษา นั่นคือ จำนวนเงินที่ถูกจัดการศึกษาให้กับประชาชน โดยได้รับการศึกษามากที่สุด

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

ณรงค์ สัจพันโรจน์ (2536 : 173 - 174) ได้กล่าวถึง แนวทางการตรวจสอบ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้

1. คำตอบในเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยการตรวจสอบให้ทราบว่า ปัจจัยการผลิต (Input) นั้น ก่อให้เกิดผล (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) อะไรบ้าง ปัจจัย ผลผลิต + ผลลัพธ์ (Output) (Output + Outcome)

2. คำตอบในเรื่องประสิทธิผล (Effectiveness) โดยการเปรียบเทียบและตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ (Objective) และเป้าหมาย (Target) ที่กำหนดได้หรือไม่ ผลเป้าหมาย + วัตถุประสงค์ (Output + Outcome) (Target + Objective)

3. คำตอบเรื่องการประหยัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economy) โดยพิจารณาว่า ผลที่เกิดขึ้น เป็นการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัด คุ่มค่าหรือไม่ปัจจัย ผลผลิต เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ประหยัด/คุ่มค่า (Input) (Output) (Target + Objective) (Economy)

ดังนั้น จากแนวคิดที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมาให้สอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการต่อประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มทร.ธัญบุรี ได้ว่า เป็นการพิจารณาการใช้ทรัพยากรจากการฝึกอบรม เพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้งบประมาณอย่างประหยัดและคุ่มค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมครั้งนี้ สามารถวัดได้จากผลผลิตของการฝึกอบรม (Output) นั่นคือ จำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม และปัจจัยการผลิต (Input) นั่นก็คือ งบประมาณการฝึกอบรมต่อหัวที่แท้จริง นอกจากนี้ การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมโครงการ ยังสามารถวัดประสิทธิผลในการดำเนินการโครงการได้ โดยพิจารณาจากผล (Output) ก็คือ ตัวแปรความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาสมรรถนะสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน ทางด้านวัตถุประสงค์ของกาโครงการและด้านเนื้อหาของหลักสูตร ซึ่งเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Target) ของมหาวิทยาลัย นั่นก็คือ พนักงานบุคลากรสายสนับสนุนมีศักยภาพและขีดความสามารถ มีความรู้ ทักษะ ทศนคติที่ดีขึ้นได้

#### 2.7.1 เป้าหมายของการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรในองค์กร ถือเป็นนโยบายหนึ่งของมทร.ธัญบุรีที่ให้ความสำคัญ การจัดโครงการฝึกอบรมและการเสริมความรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรโดยมีเป้าหมายที่จะเสริมสร้างสิ่งที่เป็นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ และศักยภาพของพนักงานทุกระดับในองค์กร ให้เกิดความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมอันเหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในปัจจุบันและอนาคต อันจะนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและองค์กรต่อไป

#### 2.7.2 การบริหารงานฝึกอบรม

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

- การคัดเลือกและส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม
- การแจ้งแผนการเข้าอบรมประจำปี/การแจ้งกำหนดการก่อนเข้ารับการฝึกอบรม
- การขอยกเลิก/เปลี่ยนแปลงการเข้ารับการฝึกอบรม
- วัดผล/ประเมินผลการอบรม และการรายงานพฤติกรรมผลการเข้าฝึกอบรม
- การให้บริการวิชาการ
- การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
- ข้อปฏิบัติพิเศษ (บทลงโทษ)



## 2.8 ข้อมูลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

นับจากวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2518 ซึ่งเป็นวันที่พระราชบัญญัติ “วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา” ประกาศในราชกิจจานุเบกษาและมีผลบังคับใช้เป็นต้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูอาชีวศึกษาระดับปริญญาตรีให้การศึกษาทางด้านอาชีพทั้งระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและประกาศนียบัตรชั้นสูง ทำการวิจัยส่งเสริมการศึกษาทางด้านวิชาชีพ และให้บริการทางวิชาการ แก่สังคม วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ได้พัฒนาระบบการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐานการศึกษาที่มีคุณภาพและศักยภาพ มีความพร้อมหลายๆ ด้าน จนกระทั่งในปี 2531 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานชื่อใหม่ว่า “สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” ในวันที่ 15 กันยายน 2531

สืบเนื่องจากแนวทางการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งเน้นการกระจายอำนาจ การบริหารจัดการสู่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาของรัฐดำเนินการโดยอิสระและมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลของสถาบัน ดังนั้น สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลจึงได้ปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติฉบับเดิมและยกร่างเป็นพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล โดยมีการรวมวิทยาเขตจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 9 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้ 9 มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สามารถจัดการศึกษาวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติทั้งในระดับปริญญาตรี โท และเอก เพื่อรองรับการศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอาชีวศึกษาเป็นหลัก รวมถึงให้โอกาสแก่ผู้เรียนจากวิทยาลัยชุมชน และการศึกษาขั้นพื้นฐานในการศึกษาต่อวิชาชีพระดับปริญญาตรี ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

จากพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ซึ่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงลงพระปรมาภิไธย เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2548 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2548 ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าว มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม 2548 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลตามพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2518 เป็นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### วิสัยทัศน์ (Vision)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นมหาวิทยาลัยนักปฏิบัติมีอาชีพชั้นนำ ด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมในระดับประเทศและก้าวสู่ระดับโลก

### พันธกิจ (Mission)

1. จัดการศึกษาวิชาชีพระดับอุดมศึกษาบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างมีคุณภาพ
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์สู่การผลิตเชิงพาณิชย์และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

3. ให้บริการวิชาการที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพ ส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขัน
4. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
5. จัดระบบบุคลากรจากสังคมแห่งการเปลี่ยนแปลงให้สนองต่อสิทธิประโยชน์บนพื้นฐานความสุขและความก้าวหน้า
6. จัดระบบบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มแนวทางการจัดหารายได้ เพื่อเอื้อต่อนโยบายหลัก

## 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาข้อมูลและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ สำหรับเรื่องความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีจำนวนค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและนำข้อมูลการวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและใกล้เคียงกันมานำเสนอ ซึ่งผลการวิจัยที่นำเสนอจะเป็นแนวทางชี้ให้เห็นว่ามีตัวแปรใดบ้างที่จะนำมาศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการศึกษาดังนี้

### เพศ

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

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

วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เพศที่แตกต่างกันของหัวหน้างานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานไม่แตกต่างกัน

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

อังคณา นันท์ธิพาวรรณ (2546 : 83) ได้ศึกษาการจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า ข้าราชการกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการเพศชายมีทัศนคติว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดการฝึกอบรมและด้านการประเมินผลการฝึกอบรมในระดับปานกลาง ส่วนข้าราชการเพศหญิงมีทัศนคติว่า การจัดการ

ฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการประเมินผลการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

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

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

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

อพร อักษรศาสตร์ (2540 : 198) ได้ศึกษา การจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการสนับสนุนวิชาการชายและหญิงมีทัศนะว่า เกี่ยวกับความเหมาะสมของกิจกรรมการดำเนินการฝึกอบรมในแต่ละด้านและรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน

ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 132 - 133) ได้ศึกษา ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติในเขตการศึกษา 1 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนะต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และด้านการเป็นวิทยากรไม่แตกต่างกัน

#### สถานภาพ

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

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีสถานภาพโสดและสมรสมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทั้งโดยรวมและรายด้าน

### อายุ

วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษา ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า อายุที่ต่างกันของหัวหน้างานมีทักษะคิดต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานไม่แตกต่างกัน

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ได้ศึกษา ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมพนักงานบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีทักษะคิดต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีทักษะคิดต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ปานกลาง พนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีทักษะคิดต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวิทยากรผู้ให้การอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลางพนักงานที่มีอายุ 36–45 ปี มีทักษะคิดต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมและด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมมีทักษะคิดที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุ 36 – 45 ปี มีทักษะคิดต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีทักษะคิดต่อวิทยากรฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ส่วนพนักงานที่มีอายุในระดับอื่นมีทักษะคิดต่อการฝึกอบรมในด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

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

ชำนาญ ทองทิพย์ (2542 : 112) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขาย ที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

วรรณวิมล คงภิบาล (2540 : 113) ได้ศึกษาทักษะคิดต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคารนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยมีทักษะคิดต่อวิทยากรผู้บรรยาย และการจัดเตรียมเอกสารสื่อใสดีกว่าพนักงานอายุมาก

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

### ระดับการศึกษา

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

กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษา ทักษะติดต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า หัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานแตกต่างกัน

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 80) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษานอปริญญาหรือเทียบเท่า มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านวิทยากรผู้ฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษานอปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่น มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวัตถุประสงค์ไม่แตกต่างกัน ในด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรม พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนคติดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

อังคณา นันท์ธิพาวรรณ(2546 : 84) ได้ศึกษาการจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พบว่า ข้าราชการกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่า กับสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและต่ำกว่ามีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการประเมินผลการฝึกอบรมที่เห็นว่าเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนข้าราชการที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีทัศนะว่า การจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านการจัดการฝึกอบรมและด้านการประเมินผลการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

วิจิต สรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด พบว่าความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีขึ้นไป ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริหารการฝึกอบรม ด้านการประสานงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ส่วนด้านวิทยากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ชำนาญ ทองทิพย์ (2542 : 122) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

อรพร อักษรศาสตร์ (2540 : 194 – 195) ได้ศึกษาการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ วุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนะว่ากิจกรรมการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการที่มีวุฒิมหาวิทยาลัยต่ำกว่าปริญญาตรีมีทัศนะว่า กิจกรรมการจัดดำเนินการมีความเหมาะสมในระดับมาก ข้าราชการที่มีวุฒิมหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรี เห็นว่า กิจกรรมการจัดดำเนินการอบรมคอมพิวเตอร์ที่มีความเหมาะสมในระดับมากได้แก่ ด้านความพร้อมในการ

จัดการฝึกอบรม ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม และด้านดำเนินการฝึกอบรม ส่วนพนักงานที่มีวุฒิสองกว่า

ปริญญาตรี มีทัศนะว่า กิจกรรมการดำเนินการฝึกอบรมด้านความพร้อมในการจัดการฝึกอบรมและด้านดำเนินการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ เหมาะสมปานกลาง

ศักดิ์สิทธิ กาศสกุล (2539 : 132) ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1 พบว่าผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนะต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการบริหารการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเรื่องกำหนดจุดประสงค์ในการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ส่วนในด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน

### ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

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

กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับ

บนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)แตกต่างกัน

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

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

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

ชานาญ ทองทิพย์ (2542 : 112) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้สึที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้า บาคา ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสบการณ์การทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม

อรพร อักษรศาสตร์ (2540 : 195) ได้ศึกษาการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี และมากกว่า 10 ปี มีทัศนะว่า กิจกรรมการจัดดำเนินการ

ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 – 10 ปี เห็นว่า กิจกรรมการจัดดำเนินการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

### จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 82) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมต่างกันมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีจำนวนการฝึกอบรม 1 ครั้ง มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหาหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรม วิทยากร ความรู้สึกหลังการอบรมอยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีจำนวนครั้ง ในการฝึกอบรม 2-5, 6- 0 และมากกว่า 10 ครั้ง มีทัศนคติในการฝึกอบรม อยู่ในระดับปานกลาง

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75 – 76) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้ง ในการเข้ารับการฝึกอบรมน้อยกว่า 3 ครั้ง และเข้าอบรม 3 ครั้งขึ้นไป ที่มีต่อการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่าทุกด้าน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

### วิธีการฝึกอบรม

สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 78 - 79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของ พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านวิธีการ ฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปานกลาง ยกเว้นการอภิปรายกลุ่มที่ทำให้สามารถแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อนในกลุ่มได้อยู่ในระดับ ดี

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงาน ระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าแผนกที่ผ่านการ ฝึกอบรม มีความ พึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องการอบรม โดยใช้วิธีการ บรรยาย การฝึกปฏิบัติ การศึกษา/ดูงานนอกสถานที่ และกิจกรรมระดมสมองหรือกิจกรรมในระดับ มาก

ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540 : 65) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย โดยศึกษาพนักงานที่ผ่านการ อบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลาง รุ่นที่ 1 รุ่นที่ 13 ที่ยังรับราชการอยู่ จำนวน 229 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นกับการดำเนินการฝึกอบรมว่า วิธีการฝึกอบรม ควรมีการจัดกิจกรรม กลุ่มย่อยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนประสบการณ์



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

### วิทยากรผู้อบรม

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

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

สุชานันท์ เปรมกมล (2546 : 78 -79) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้ให้การอบรมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทักษะคิดส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ยกเว้น วิธีการกระตุ้นของวิทยากรที่ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม กระตือรือร้น และตื่นตัวอยู่เสมอ และประสบการณ์ของวิทยากรอยู่ในระดับปานกลาง

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

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

ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540 : 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการอบรม หลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า วิทยากรผู้บรรยาย ควรเป็นผู้ที่มีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ได้ดี

วิมล คงภิบาล (2540 : 112) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยมีทัศนคติต่อวิทยากรผู้บรรยายดีกว่าพนักงานที่มีอายุมาก เพราะพนักงานที่มีอายุมาก มีประสบการณ์ในการทำงานดีอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องให้วิทยากรสอนงาน และพนักงานที่เข้าอบรมมากกว่า 1 ครั้ง มีทัศนคติต่อวิทยากรผู้บรรยายดีกว่าพนักงานที่อบรมเพียงครั้งเดียว

สุรพล ไมยวงษ์ (2536 : 82) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรมนายอำเภอของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง พบว่า ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่ เห็นว่าวิทยากรผู้อบรมมีความเหมาะสม สามารถถ่ายทอดความรู้ให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

#### เอกสารการอบรม

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

รุ่งรัศมี แซ่มสวัสดิ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า เอกสารประกอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยู่ในระดับปานกลาง

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

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

ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540 : 65) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของการท่าเรือแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ควรฝึกอบรมการอบรมทุกวิชาหรือทุกหลักสูตร

#### โสตทัศนูปกรณ์

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

กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้น พื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมชั้น พื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทางด้านสื่อและเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก

รุ่งรัศมี แซ่มสวัสดิ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า สื่อและโสตทัศน สามารถดึงดูดความสนใจต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ อยู่ในระดับปานกลาง สุชานันท์ เปรมกมลธรรม (2546 : 79) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด

(มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมในด้านอุปกรณ์ การฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจ ในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องวัสดุทัศนอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก

### สถานที่อบรม

สหพันธ์ พูลทวิ (2537 : 61) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม เกี่ยวกับด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

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

รุ่งรัศมี แซ่มสวัสดิ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า สถานที่ที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้ อยู่ในระดับปานกลาง

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

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจการฝึกอบรม ของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ที่ใช้สถานที่ภายในในระดับมาก เนื่องจาก ทำให้ได้รับความสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการอบรม อีกทั้งพนักงานยังพึงพอใจในระดับมาก เกี่ยวกับ โต๊ะ เก้าอี้ ภายในห้องอบรมที่จัดให้อีกด้วย

### เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 74) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพการไฟฟ้า จำกัด พบว่า ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นรายด้านโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการฝึกอบรมในเรื่อง ผู้บริหารหลักสูตรในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารหลักสูตร มีการ

จัดเตรียม ประสานงานและอำนวยความสะดวก ยอมรับฟังปัญหาและแก้ไขปัญหาลงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้

### วิธีการประเมินผล

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการจัดการฝึกอบรม ในเรื่องวิธีการประเมินผลหลังการฝึกอบรม และแจกแบบสอบถาม ก่อนการฝึกอบรมในระดับมาก และพนักงานมีความเห็นว่า การประเมินผลช่วยให้หลักสูตร ต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น

อพร อัครศาสตร์ (2540 : 194) ได้ศึกษาการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทัศนะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีทัศนะการฝึกอบรมด้านการประเมินผลการฝึกอบรมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

### วิธีการประชาสัมพันธ์

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

วรรณวิมล คงภิบาล (2540 : 113) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อวิธีการประชาสัมพันธ์ เนื่องจาก สามารถหาวิธีการอบรมได้จากหนังสือเวียน หัวหน้างาน และแผ่นพับ แจกจ่ายละเอียดในการฝึกอบรม

### ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม

สุรพล ไมยวงษ์ (2532 : 66) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรม นายอำเภอของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง พบว่า ปัจจัยทางด้านจำนวนชั่วโมงเรียนมีส่วนสัมพันธ์กับการฝึกอบรม เพื่อนำความรู้ที่ได้ไป

สุทธิ พิภูลศิริ (2528 : 37) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามผลผู้ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร โสตทัศนูปกรณ์ เพื่อการประชาสัมพันธ์ ของโรงเรียนการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความประสงค์จะขยายเวลาของการฝึกอบรม จากเดิมเพียง 8 สัปดาห์ เป็น 12 สัปดาห์

### วัตถุประสงค์การอบรม

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

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 68) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนกองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมในหลักสูตรหลักการบังคับบัญชาในระดับปานกลาง

### เนื้อหาของหลักสูตร

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

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

กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมมีความพึงพอใจในความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก มีเนื้อหาวิชาที่ชัดเจนเรียงลำดับได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และงานที่ทำ จึงทำให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

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

พร อักษรศาสตร์ (2540 : 194) ได้ศึกษาการจัดดำเนินการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ตามทักษะของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีทักษะการฝึกอบรมด้านหลักสูตรการฝึกอบรมว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

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

สุรพล ไมยวงษ์ (2536 : 82) ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินผลหลักสูตรการฝึกอบรมนายอำเภอของวิทยาลัยการปกครอง กรมการปกครอง พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ ให้คงวิชาในหลักสูตรไว้อย่างเดิม การจัดเนื้อหาวิชาอยู่ในระดับเหมาะสม การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

ณรงค์ สมบูรณ์สุทธิ (2532 : 78) ได้ศึกษาเรื่องการติดตามผลการนำความรู้ทางวิชาการไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ภายหลังการฝึกอบรม หลักสูตรนักรบการปกครองระดับสูง

วิทยาลัยการปกครอง พบว่า ผู้สำเร็จการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ทางวิชาการที่ได้รับจากบทเรียนไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ค่อนข้างมากนุปรกรณ์

จันทราปกรณ (2532 : 231) ได้ศึกษาเรื่อง การติดตามโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในหน่วยงานของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ใน ระดับปานกลาง ส่วนผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้ผ่านการอบรมสามารถ นำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ได้มาก และพึงพอใจในระดับมากต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกาปฏิบัติงาน

สุดารัตน์ สุมนะกุล (2532 : 66) ได้ศึกษาเรื่องการติดตามผลผู้ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรม ยุทธศาสตร์การพัฒนาตนเองเพื่อเป็นข้าราชการที่มีประสิทธิภาพ ของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมโดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ของหัวข้อวิชาที่อบรม และการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับปานกลาง

### งบประมาณ

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

รุ่งรัศมี แซ่มสวัสดิ (2546 : 54) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์ พบว่า ในด้านงบประมาณที่องค์กรจัดให้เพียงพอสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทุกระดับ และพบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจุบัน การฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญต่อตนเองและองค์กร เพราะการฝึกอบรมทำให้ได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้ฝึกอบรม และสามารถตอบสนองความต้องการแก่ตนเองและองค์กร ทำให้สามารถเพิ่มผลผลิต ก่อให้เกิดประโยชน์นำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้

ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมโครงการอบรมและประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มทร.ธัญบุรี โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องได้ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร วิทยากรผู้อบรม เอกสารการอบรม โสติดทัศนูปกรณ์ สถานที่อบรม เจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม วิธีการประเมินผล ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร รวมทั้ง งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งนำมาประกอบเป็นตัวแปรการวิจัยในครั้งนี้ ทั้งนี้ การวิจัยเรื่อง โครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มทร.ธัญบุรี นั้น เป็นการพิจารณาถึงการใช้ทรัพยากรในการจัดโครงการเพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้งบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวัดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมครั้งนี้ สามารถวัดได้จากผลผลิตของการฝึกอบรม (Output) คือ จำนวนผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม และปัจจัยการผลิต (Input) คือ งบประมาณการฝึกอบรมต่อหัวที่แท้จริง นอกจากนี้ การศึกษาความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมโครงการ ยังสามารถวัดประสิทธิผลในการจัด

โครงการได้ โดยพิจารณาจากผล (Output) คือ ตัวแปรความคิดเห็นต่อการเข้าร่วมโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิทยากร ด้านการดำเนินงานและด้านประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งเปรียบเทียบกับเป้าหมาย (Target) ของมหาวิทยาลัย ก็คือ บุคลากรสามารถเพิ่มศักยภาพ และขีดความสามารถ มีความรู้ ทักษะ ทักษะที่เพิ่มขึ้นให้กับตนเองและองค์กรได้



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

รูปแบบการวิจัย ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 1,130 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 1,130 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 286 คน

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจำนวน 1,130 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2561) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 286 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เนื่องจากมีความสะดวกและประหยัดเวลา ซึ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน ดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดภายใต้สำนักงานอธิการบดี จำนวน 143 คน
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 33 คน
3. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 11 คน



4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 9 คน
5. คณะศิลปศาสตร์ จำนวน 5 คน
6. คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 12 คน

### 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร ด้านประโยชน์การนำไปใช้และด้านความรู้และความพึงพอใจว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

การกำหนดการให้คะแนนจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนน้ำหนักดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความเห็นว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อประสิทธิภาพการจัดโครงการ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires)

### 3.4 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดต่างๆใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ทุกด้าน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาโดยใช้แบบตรวจเครื่องมือสำหรับผู้เชี่ยวชาญนำมาหาค่าโดยใช้วิธีหาค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยทั้งหมดระหว่าง 0.50-1.00

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาหาความเชื่อมั่น (Eligibility)

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูล
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. แบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง แล้วนำไป

วิเคราะห์ต่อไป

### 3.6 การวิเคราะห์และการนำเสนอข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็น 2 ตอน คือ

1. นำข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 1 มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง

2. ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความคิดเห็น โดยแปลความหมายเทียบกับเกณฑ์แล้วนำเสนอในรูปของตารางประกอบความเรียง ดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร. 2538: 38)

4.51 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง น้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของบุคลากรที่ต่างกััน สามารถจำแนกดังนี้ กรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้สถิติ T test และกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทของบุคลากร ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA)

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 มาสรุปแล้วนำเสนอในรูปความเรียง

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ แทนความหมายดังต่อไปนี้

n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์การแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
Df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean of Square)
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้  
**ตอนที่ 1** นำข้อมูลสถานภาพทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

**ตอนที่ 2** วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำมาแปลความหมายเป็นระดับความคิดเห็นแล้วนำเสนอในรูปตารางและความเรียง

**ตอนที่ 3** เปรียบเทียบความคิดเห็นตามตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร โดยใช้สถิติที (t-test Independent)
2. ตัวแปรแต่ละด้าน ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร ด้านประโยชน์ในการนำไปใช้ และด้านความรู้และความพึงพอใจโดยการทดสอบค่า (F-test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีของแอลเอสดี (LSD"s Method) และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

**ตอนที่ 4** ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ มาสรุปเป็นรายด้านและนำเสนอเป็นรายข้อ

## 4.2 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่างในแบบสอบถามเชิงปริมาณนั้น จะมีการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน
- ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นตามตัวแปรที่ศึกษา
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

## 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทบุคลากร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=286 คน)	ร้อยละ
<b>จำแนกตามเพศ</b>		
ชาย	99	34.6
หญิง	187	65.4
<b>จำแนกตามอายุ</b>		
21 – 30 ปี	52	18.2
31 – 40 ปี	93	32.5
41 – 50 ปี	90	31.5
50 ปีขึ้นไป	51	17.8
<b>จำแนกตามระดับการศึกษา</b>		
น้อยกว่าปริญญาตรี	54	18.9
ปริญญาตรี	177	61.9
ปริญญาโทขึ้นไป	55	19.2
<b>จำแนกตามประเภทบุคลากร</b>		
ข้าราชการ	47	16.4
พนักงานมหาวิทยาลัย	131	45.8
พนักงานราชการ	27	9.4
ลูกจ้างชั่วคราว	78	27.3
ลูกจ้างประจำ	3	1.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังต่อไปนี้

**ด้านเพศ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 และเพศชาย มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6

**ด้านอายุ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ช่วงอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 ตามลำดับ

**ด้านวุฒิการศึกษา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และน้อยที่สุดจะอยู่ในระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

**ด้านประเภทบุคลากร** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 รองลงมาเป็นลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาเป็นข้าราชการ มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 รองลงมาเป็นพนักงานราชการ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และเป็นลูกจ้างประจำ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

#### 4.3.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็น ด้านเนื้อหา

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
<b>ความคิดเห็นด้านเนื้อหา</b>				
1. เนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.13	0.625	มาก	2
2. เนื้อหาของการอบรมตรงกับความต้องการ	4.07	0.664	มาก	3
3. เนื้อหามีความเหมาะสมกับระยะเวลาของโครงการ	3.97	0.664	มาก	5
4. เนื้อหามีความครบถ้วนและทันสมัย	4.06	0.665	มาก	4
5. เนื้อหาเข้าใจง่ายและมีการจัดเรียงเนื้อหาที่ดี	4.16	0.615	มาก	1
ภาพรวม	4.08	0.743	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความคิดเห็นด้านเนื้อหา โดยภาพรวม มีความเห็นด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08$ ,  $SD = 0.743$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เนื้อหาเข้าใจง่ายและมีการจัดเรียงเนื้อหาที่ดี มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.16$ ,  $SD = 0.615$ ) รองลงมา เนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.13$ ,  $SD = 0.625$ ) เนื้อหาของการอบรมตรงกับความต้องการ มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ ,  $SD = 0.664$ ) เนื้อหาที่มีความครบถ้วนและ

ทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ,  $SD = 0.665$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย เนื้อหาีความเหมาะสมกับระยะเวลาของโครงการ ( $\bar{x} = 3.97$ ,  $SD = 0.664$ )

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็น ด้านการดำเนินงาน

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
<b>ความคิดเห็นด้านการดำเนินงาน</b>				
1. การบริการและการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการ	4.37	0.593	มาก	1
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.04	0.679	มาก	4
3. ความเหมาะสมของสถานที่	4.06	0.660	มาก	2
4. ความพร้อมของอุปกรณ์และสื่อทัศนูปกรณ์	3.97	0.682	มาก	5
5. อาหารว่างและอาหารกลางวันมีความเหมาะสม	4.05	0.716	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.10</b>	<b>0.883</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความคิดเห็นด้านการดำเนินงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.10$ ,  $SD = 0.716$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการและการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สุด ( $\bar{x} = 4.37$ ,  $SD = 0.593$ ) รองลงมาคือความเหมาะสมของสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ,  $SD = 0.660$ ) มีอาหารว่างและอาหารกลางวันมีความเหมาะสมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.05$ ,  $SD = 0.716$ ) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.04$ ,  $SD = 0.679$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย ความพร้อมของอุปกรณ์และสื่อทัศนูปกรณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.97$ ,  $SD = 0.682$ )

**ตารางที่ 4.4** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็น ด้านวิทยากร

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
<b>ด้านวิทยากร</b>				
1. วิทยากรมีความรู้เนื้อหาที่บรรยาย	4.33	0.597	มาก	1
2. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.30	0.616	มาก	2
3. วิทยากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.25	0.643	มาก	5
4. บุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือ	4.29	0.670	มาก	3
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและตรงเวลา	4.27	0.562	มาก	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.29</b>	<b>0.526</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความคิดเห็นด้านวิทยากร โดยภาพรวม มีความเห็นด้านวิทยากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29$ , SD = 0.526) และหากพิจารณาเป็นรายข้อวิทยากรมีความรู้เนื้อหาที่บรรยาย มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.33$ , SD = 0.597) รองลงมาคือมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.30$ , SD = 0.616) บุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29$ , SD = 0.670) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและตรงเวลามีความเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.27$ , SD = 0.562) ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายวิทยากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.25$ , SD = 0.643)

**ตารางที่ 4.5** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็น ด้านประโยชน์

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
<b>ด้านประโยชน์การนำไปใช้</b>				
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.98	0.670	มาก	1
2. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน	3.96	0.644	มาก	2
3. มีการสร้างเครือข่ายการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลความในกลุ่มผู้ร่วมโครงการและวิทยากร	3.87	0.611	มาก	3
4. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดได้	3.85	0.560	มาก	5
5. ผู้บริหารมีการนำข้อมูล ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาในการดำเนินงานโครงการมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	3.86	0.714	มาก	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.571</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความคิดเห็นด้านประโยชน์การนำไปใช้ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านประโยชน์การนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90, SD = 0.571$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98, SD = 0.670$ ) รองลงมาคือ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96, SD = 0.644$ ) มีการสร้างเครือข่ายการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความในกลุ่มผู้ร่วมโครงการและวิทยากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.87, SD = 0.611$ ) ผู้บริหารมีการนำข้อมูล ปัญหา อุปสรรคและ แนวทางการพัฒนาในการดำเนินงานโครงการมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความ คิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.86, SD = 0.714$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายสามารถนำความรู้ไป เผยแพร่ / ถ่ายทอดได้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85, SD = 0.560$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็น ด้านความรู้และ ความพึงพอใจ

ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน	ระดับความสำคัญ		แปลผล	อันดับ
	$\bar{x}$	SD		
<b>ด้านความรู้และความพึงพอใจ</b>				
1. ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ	3.98	0.657	มาก	2
2. ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ	3.98	0.667	มาก	2
3. ความรู้ ก่อน การอบรม	3.27	0.866	มาก	3
4. ความรู้ หลัง การอบรม	4.06	0.607	มาก	1
ภาพรวม	3.82	0.650	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความคิดเห็นด้านความรู้และความพึงพอใจ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านด้านความรู้และ ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82, SD = 0.650$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ มีความรู้ หลัง การอบรม ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06, SD = 0.607$ ) มีความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98, SD = 0.657$ ) และความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจาก โครงการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98, SD = 0.667$ ) ตามลำดับและอันดับสุดท้ายความรู้ ก่อน การอบรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.27, SD = 0.866$ )



#### ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากร  
สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของ  
บุคลากรสายสนับสนุน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  = ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ไม่มีความสัมพันธ์กัน

$H_1$  = ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน มีความสัมพันธ์กัน

สถิติที่ผู้วิจัยใช้ทดสอบคือ ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson  
Correlation Coefficient) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ  
ค่า Sig น้อยกว่า .05 และแปลผลของระดับความสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์  
สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

-1			หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่
-0.76	ถึง	-0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
-0.56	ถึง	-0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
-0.26	ถึง	-0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
-0.01	ถึง	-0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0			หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
0.01	ถึง	0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.26	ถึง	0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.56	ถึง	0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.76	ถึง	0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
1			หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่

**ตารางที่ 4.7** ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ภาพรวมด้านต่างๆ ของโครงการ	ความพึงพอใจและคิดเห็นต่อโครงการ		
	r	p - value	แปลผล
ด้านเนื้อหา	.339**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ด้านการดำเนินงาน	.339**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ด้านวิทยากร	.578**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ด้านประโยชน์การนำไปใช้	.509**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>.788**</b>	<b>.000</b>	<b>มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก</b>

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ภาพรวมของความคิดเห็น มีค่า p - value เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .788

และด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีค่า p - value เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .339, .339, .578 และ .509 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ประสิทธิภาพต่อการจัดโครงการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเนื้อหา	ระหว่างกลุ่ม	.409	2	.204	.369	.692
	ภายในกลุ่ม	156.920	283	.554		
	รวม	157.329	285			
ด้านการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.391	2	4.195	5.552	.004
	ภายในกลุ่ม	213.829	283	.756		
	รวม	222.219	285			
ด้านวิทยากร	ระหว่างกลุ่ม	1.159	2	.579	1.845	.160
	ภายในกลุ่ม	88.865	283	.314		
	รวม	90.024	285			
ด้านประโยชน์การนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	.521	2	.261	.789	.451
	ภายในกลุ่ม	92.412	283	.327		
	รวม	92.933	285			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.760	2	.880	3.230	.041
	ภายในกลุ่ม	77.111	283	.272		
	รวม	78.872	285			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ด้านการดำเนินงานมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านวิทยากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันและด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ประสิทธิภาพต่อการจัดโครงการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเนื้อหา	ระหว่างกลุ่ม	.380	5	.076	.136	.984
	ภายในกลุ่ม	156.949	280	.561		
	รวม	157.329	285			
ด้านการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	.447	5	.089	.113	.989
	ภายในกลุ่ม	221.772	280	.792		
	รวม	222.219	285			
ด้านวิทยากร	ระหว่างกลุ่ม	.418	5	.084	.261	.934
	ภายในกลุ่ม	89.606	280	.320		
	รวม	90.024	285			
ด้านประโยชน์การนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	.370	5	.074	.224	.952
	ภายในกลุ่ม	92.564	280	.331		
	รวม	92.933	285			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.250	5	.050	.178	.971
	ภายในกลุ่ม	78.622	280	.281		
	รวม	78.872	285			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านการดำเนินงานด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน วุฒิศึกษา ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ประสิทธิภาพต่อการจัดโครงการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเนื้อหา	ระหว่างกลุ่ม	4.220	2	2.110	3.900	.021
	ภายในกลุ่ม	153.109	283	.541		
	รวม	157.329	285			
ด้านการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.536	2	3.268	4.288	.015
	ภายในกลุ่ม	215.683	283	.762		
	รวม	222.219	285			
ด้านวิทยากร	ระหว่างกลุ่ม	4.160	2	2.080	6.856	.001
	ภายในกลุ่ม	85.864	283	.303		
	รวม	90.024	285			
ด้านประโยชน์การนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	.456	2	.228	.698	.498
	ภายในกลุ่ม	92.477	283	.327		
	รวม	92.933	285			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.194	2	1.597	5.973	.003
	ภายในกลุ่ม	75.677	283	.267		
	รวม	78.872	285			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา โดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากร ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

ประสิทธิภาพต่อการจัดโครงการ	แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ด้านเนื้อหา	ระหว่างกลุ่ม	7.949	4	1.987	3.738	.006
	ภายในกลุ่ม	149.380	281	.532		
	รวม	157.329	285			
ด้านการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.036	4	2.009	2.636	.034
	ภายในกลุ่ม	214.183	281	.762		
	รวม	222.219	285			
ด้านวิทยากร	ระหว่างกลุ่ม	5.775	4	1.444	4.816	.001
	ภายในกลุ่ม	84.249	281	.300		
	รวม	90.024	285			
ด้านประโยชน์การนำไปใช้	ระหว่างกลุ่ม	1.686	4	.421	1.298	.271
	ภายในกลุ่ม	91.247	281	.325		
	รวม	92.933	285			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.831	4	1.208	4.584	.001
	ภายในกลุ่ม	74.040	281	.263		
	รวม	78.872	285			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากรโดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

#### สรุปข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ขอขอบคุณผู้จัดหลักสูตรที่นำสิ่งดีๆมามอบให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย
2. อยากให้ทุกหลักสูตรที่จัดอบรมให้กับบุคลากรสายสนับสนุน สามารถนำมาใช้กับงานได้โดยไม่ติดระบบการทำงานของมหาวิทยาลัย
3. การจัดอบรมพัฒนาสมรรถนะให้กับบุคลากรภายในดีกว่าส่งบุคลากรไปอบรมหลักสูตรภายนอก เพราะการได้ไปอบรมภายนอกมีโอกาสได้ไปน้อย เพราะมีค่าใช้จ่ายสูง

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ได้มีการสรุปผลการวิจัยแยกตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
- 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 286 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ด้านเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 187 คน อายุผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นอันดับแรกจะอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 177 ประเภทบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 131 คน

##### ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนต่อประสิทธิภาพ

โครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

##### ด้านเนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ด้านเนื้อหาโดยภาพรวมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08$ ,  $SD = 0.743$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เนื้อหาเข้าใจง่ายและมีการจัดเรียงเนื้อหาที่ดี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.16$ ,  $SD = 0.615$ ) รองลงมา เนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.13$ ,  $SD = 0.625$ ) เนื้อหาของการอบรมตรงกับความต้องการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ ,  $SD = 0.664$ ) เนื้อหามีความครบถ้วนและทันสมัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ,  $SD = 0.665$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายเนื้อหามีความเหมาะสมกับระยะเวลาของโครงการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.97$ ,  $SD = 0.664$ )

##### ด้านการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความคิดเห็นด้านการดำเนินงาน โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.10$ ,  $SD = 0.716$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การบริการและการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการมี ความคิดเห็นอยู่ในระดับที่สูงสุด ( $\bar{x} = 4.37$ ,  $SD = 0.593$ ) รองลงมาคือความเหมาะสมของสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ,  $SD = 0.660$ ) มีอาหารว่างและอาหารกลางวันมีความเหมาะสมมี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.05$ ,  $SD = 0.716$ ) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.04$ ,  $SD = 0.679$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้าย ความพร้อมของอุปกรณ์และสื่อบริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.97$ ,  $SD = 0.682$ )

#### ด้านวิทยากร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนพบว่า ด้านความคิดเห็นด้านวิทยากรโดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านวิทยากรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29$ ,  $SD = 0.526$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ วิทยากรมีความรู้เนื้อหาที่บรรยาย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.33$ ,  $SD = 0.597$ ) รองลงมาคือมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.30$ ,  $SD = 0.616$ ) บุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.29$ ,  $SD = 0.670$ ) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและตรงเวลาที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.27$ ,  $SD = 0.562$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายวิทยากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.25$ ,  $SD = 0.643$ )

#### ด้านประโยชน์การนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความคิดเห็นด้านประโยชน์การนำไปใช้ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านประโยชน์การนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ,  $SD = 0.571$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98$ ,  $SD = 0.670$ ) รองลงมาคือมีความมั่นใจ และสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.96$ ,  $SD = 0.644$ ) มีการสร้างเครือข่ายการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความในกลุ่มผู้ร่วมโครงการและวิทยากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.87$ ,  $SD = 0.611$ ) ผู้บริหารมีการนำข้อมูล ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาในการดำเนินงานโครงการมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.86$ ,  $SD = 0.714$ ) ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดได้มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ ,  $SD = 0.560$ )

#### ด้านความรู้และความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ด้านความคิดเห็นด้านความรู้และความพึงพอใจ โดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านความรู้และความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82$ ,  $SD = 0.650$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ มีความรู้ หลัง การอบรม ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.06$ ,  $SD = 0.607$ ) มีความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98$ ,  $SD = 0.657$ ) และความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98$ ,  $SD = 0.667$ ) ตามลำดับและอันดับสุดท้ายความรู้ ก่อน การอบรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.27$ ,  $SD = 0.866$ )



**ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์และเปรียบเทียบความคิดเห็นตามตัวแปรที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนต่อประสิทธิภาพการจัดโครงการ**

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าภาพรวมของความคิดเห็น มีค่า  $p$  - value เท่ากับ .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนภาพรวม มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .788

และด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีค่า  $p$  - value เท่ากับ .000, .000, .000 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .339, .339, .578 และ .509 ตามลำดับ

**การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากรและด้านประโยชน์การนำไปใช้ ของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน**

#### **ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ โดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านเนื้อหาที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันด้านการดำเนินงานมีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านวิทยากรมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันและ ด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

#### **ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยรวม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านการดำเนินงานด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### **ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา โดยรวม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร มีความคิดเห็น

ไม่แตกต่างกัน และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประเภทบุคลากร โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

**5.2.1 ระดับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร ด้านประโยชน์การนำไปใช้ ด้านความรู้และความพึงพอใจ**

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเรียงลำดับความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ปรากฏว่า ด้านวิทยากร มีภาพรวมมากที่สุด รองลงมา คือด้านการดำเนินงาน และด้านเนื้อหาหลักสูตร การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีให้ความสำคัญกับการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนมาก เพราะการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีทักษะและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้จึงได้มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะให้กับบุคลากรสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ตรงตามเป้าหมายที่แท้จริง จึงถือได้ว่า การจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมายขององค์กร ดังผลการวิจัยที่พบว่า หลังจากเข้าร่วมโครงการแล้ว บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในด้านประโยชน์การนำไปใช้ ซึ่งสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน มีการสร้างเครือข่ายการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ในกลุ่มผู้ร่วมโครงการและวิทยากร ผู้บริหารมีการนำข้อมูล ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาในการดำเนินงานโครงการมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดได้ และโดยภาพรวม มีความคิดเห็นด้านความรู้และความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความรู้ ก่อนและหลังการอบรม ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 15.80 ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ของการจัดโครงการที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้ จากผลการวิจัยดังกล่าว จะเห็นว่าเป็นไปตามแนวคิดของ ฌองค์ ลำพันโรจน์ (2536 : 173 – 174 ) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ การที่ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (Target) หรือวัตถุประสงค์ (Objective) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546 : 73) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างทดลองงาน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ

ของการอบรมขั้นพื้นฐานของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา ศุภพันธ์ (2543 : 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีเนื้อหาวิชาที่ชัดเจน เรียงลำดับได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และงานที่ทำ จึงทำให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริเพ็ญ นัยจิต (2540 : 65) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า เนื้อหาวิชาที่อบรมมีประโยชน์และได้รับความรู้เพิ่มขึ้นในระดับมาก อีกทั้งความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาก

## 5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษาและประเภทบุคลากร มีดังนี้

### 5.2.2.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ เนื่องจากเพศหญิงกับเพศชายมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ด้านของการดำเนินงานโครงการ อาจเป็นเพราะเพศหญิงและเพศชายมีผลต่อความคิดเห็นการบริการและการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการ ความเหมาะสมของสถานที่ อาหารว่างและอาหารกลางวันมีความเหมาะสม ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงาน และมีความพร้อมของอุปกรณ์และวัสดุอุปกรณ์ ซึ่งเพศต่างกันมีผลต่อรสนิยม ความต้องการและความชอบที่แตกต่างกันนั่นเอง จึงทำให้มีผลต่อความคิดเห็นในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ มีความคิดเห็น ด้านเนื้อหา ด้านวิทยากร ด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทำให้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับดวงพร วงศ์พิท (2553:84) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษา ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2552 พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขุม อ้นขวัญเม็ง (2552: 76) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษา ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือปีการศึกษา 2552 โดยภาพรวมทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า เพศที่แตกต่างกันของหัวหน้างานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงานแตกต่างกัน

### 5.2.2.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตามอายุ พบว่าบุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน และมีข้อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากรและด้านประโยชน์การนำไปใช้ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ว่าประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมไม่แตกต่างกันทุกด้าน เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุ ต่างกัน แต่มีระดับการศึกษาในระดับเดียวกัน ทำให้ความคิดเห็นด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้าน วิทยากร ด้านประโยชน์การนำไปใช้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ จิตยานุรักษ์ (2546 : 72) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรม หลักสูตร การสอนงานของหัวหน้างานในโรงงาน อุตสาหกรรม พบว่า อายุที่แตกต่างกันของหัวหน้างานมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรการสอนงาน ไม่แตกต่างกัน

**5.2.2.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตามวุฒิการศึกษา** พบว่า บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของ บุคลากรสายสนับสนุนโดยภาพรวม แตกต่างกัน และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีวุฒิ การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร แตกต่างกัน แต่ด้าน ประโยชน์การนำไปใช้มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรไม่ว่าจะมีการศึกษาระดับ ไต ต่างก็ต้องการที่จะเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถให้กับตนเอง ทำให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน แตกต่างกัน แต่ด้านประโยชน์การนำไปใช้มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน มีพื้นฐานความรู้ ความสามารถ จึงทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากเข้าร่วม โครงการไปใช้ประโยชน์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 64) ได้ ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หลักสูตร AGENT 1 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความเห็นต่อประสิทธิผลของการฝึกอบรมโดยรวมและ รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของและสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546 : 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันและงานวิจัยที่สอดคล้อง ได้แก่ ชำนาญ ทองทิพย์ (2542 : 122) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ ที่จำเป็นในการขาย และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท รองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า การศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความรู้ที่จำเป็นในการขายของพนักงานขายที่ ได้รับการฝึกอบรมและพนักงานขายที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 132) ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1 พบว่าผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้าน การบริหารงานฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมมีความแตกต่างกัน ส่วนในด้านอื่นๆพบว่าไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับ การศึกษาอนุปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตร และวิธีการฝึกอบรม ด้าน อุปกรณ์ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านอุปกรณ เอกสาร สถานที่อยู่ในระดับดี ส่วนด้านอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีทัศนคติต่อการฝึกอบรมดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่นมีทัศนคติต่อการฝึกอบรมด้านความรู้สึกที่ได้รับหลังการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

#### 5.2.2.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตามประเภทบุคลากร

พบว่า บุคลากรประเภทต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร สายสนับสนุนโดยภาพรวม แตกต่างกัน และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรประเภทต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร แตกต่างกัน แต่ด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีทั้งหมด 4 ประเภท คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ ต่างก็ต้องการที่จะเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถให้กับตนเอง ทำให้บุคลากรแต่ละประเภท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สายสนับสนุน แตกต่างกัน ยกเว้นด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรประเภทต่างกัน มีพื้นฐานความรู้ ความสามารถ สังคมและวิถีชีวิตที่คล้ายกัน ย่อมทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากเข้าร่วมโครงการไปใช้ประโยชน์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความรับผิดชอบที่จะทำงานของตนเองให้สำเร็จลุล่วง เพราะได้รับการปลูกฝังในด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่นและต่อส่วนรวม

#### 5.2.2.5 ความสัมพันธ์ของความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน

จากผลการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ Pearson's Product Moment จะแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบทุกตัวของตัวแปร มีความสัมพันธ์ทั้งโดยรวมและรายด้านของตัวแปรมีความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน อภิปรายได้ว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก และแต่ละด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งความคิดเห็นด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาพรวมของความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนภาพรวมแต่ละด้านดีมากเท่าไร ประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะก็ดีมากเท่านั้น

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจและความคิดเห็น ด้านด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร และด้านประโยชน์การนำไปใช้ มีส่งผลต่อประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุน เนื่องจากประสบการณ์ในการเข้าร่วมโครงการเป็นสภาวะอารมณ์เชิงบวก ความคิดเห็นในการเข้าร่วมโครงการจึงเป็นผลในทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

ชุมพล วงศ์คำจันทร์ (2552: 42) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตภาคเหนือ ปีการศึกษา 2551 พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษา ระหว่างนักศึกษาแต่ละวิทยาเขตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

### 5.2.2.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การที่มหาวิทยาลัยจัดหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะให้กับบุคลากรสายสนับสนุนเป็นสิ่งที่ดี เนื่องจากเปิดโอกาสให้กับบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้สมัครเข้าร่วมหลักสูตรเป็นจำนวนมาก และมีความคุ้มค่ากว่า การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมหลักสูตรภายนอก เพราะการเข้าอบรมหลักสูตรภายนอกมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและหลักสูตรราคาค่อนข้างสูง

### 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการดำเนินงาน ด้านวิทยากร ด้านประโยชน์การนำไปใช้และด้านความรู้และความพึงพอใจ ทำให้ทราบว่าความคิดเห็นในภาพรวมของแต่ละด้านว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งหมายถึงประสิทธิภาพในการจัดโครงการ โดยด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านวิทยากร เนื่องจากใช้วิทยากรภายนอก ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรกับกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ ควรจะมีความใกล้เคียงกันในปัจจุบันส่วนบุคคล ด้านวุฒิการศึกษา ด้านอายุ ส่วนด้านที่น้อยที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านประโยชน์การนำไปใช้และด้านความรู้และความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ควรจัดกลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการให้มีปัจจัยส่วนบุคคลเป็นกลุ่มที่ใกล้เคียงกันเพื่อให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้และสามารถสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรดำเนินการ ดังนี้

1. ควรมีเปรียบเทียบการจัดโครงการฝึกอบรมของหน่วยงานอื่น ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมต่อไป
2. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพในการจัดโครงการและศึกษาเปรียบเทียบงบประมาณการฝึกอบรมและเพิ่มกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น เพื่อให้เห็นผลการวิจัยที่ชัดเจน และสามารถวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพของโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนหรือหน่วยงานที่จัดโครงการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดฝึกอบรมต่อไป
3. ควรทำการวิเคราะห์ด้านงบประมาณและสิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการ โดยพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการจัดโครงการ และนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้พัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
4. ควรขยายขอบเขตของงานวิจัย โดยศึกษารูปแบบต่างๆในการจัดโครงการแบบอื่น เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลการศึกษา ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการจัดโครงการต่อไปเพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์และมีความพึงพอใจมากที่สุด

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรพิจารณาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุน เช่น รูปแบบการจัดโครงการ ระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการ กลุ่มเป้าหมายที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยในครั้งนี เพื่อดูประสิทธิภาพจัดโครงการที่ดีที่สุด
2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มประชากรในองค์การด้านบุคลากรสายวิชาการ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดโครงการว่าแตกต่างกันหรือไม่
3. ควรนำผลการวิจัยในครั้งนี มาเขียนคู่มือการจัดโครงการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดโครงการของหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย



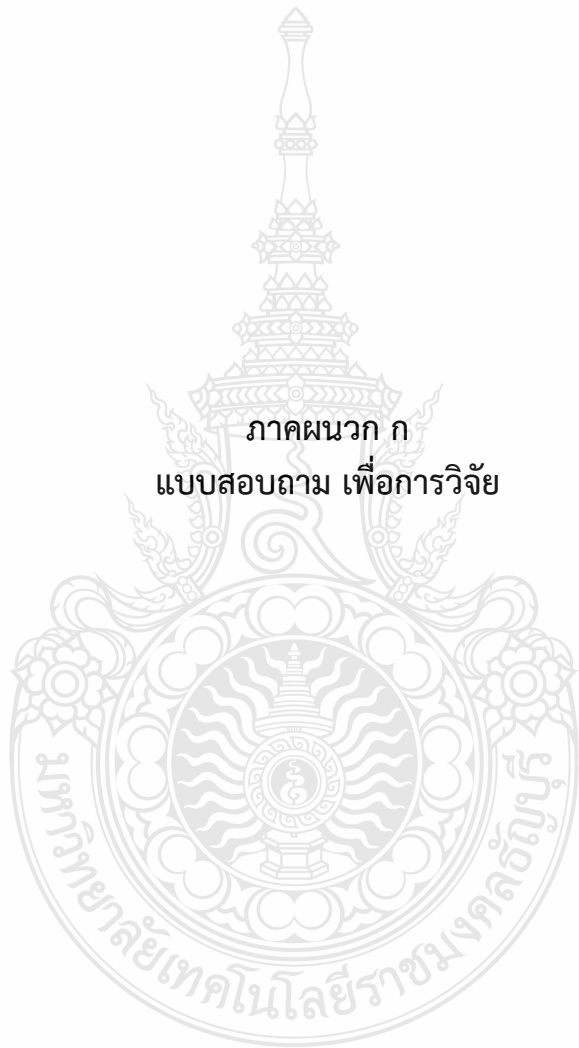
## บรรณานุกรม

- กฤตยา บัวงาม. (2546). ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ปริญญาโทศิลปศาสตรบัณฑิต.  
กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (2555).คู่มือปฏิบัติงาน  
การจัดฝึกอบรม.
- กาญจนา ศุภรพันธ์ (2543 : 70) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับ  
หัวหน้าแผนก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- ชรลอน โชติรัตน์. (2545). สภาพการได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรของครูสายผู้สอน  
โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดศรีสะเกษ.  
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการการศึกษา. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (สำเนา).
- ชำนาญ ทองทิพย์. (2542). ผลการฝึกอบรมหลักสูตรศิลปะการขายที่มีต่อความรู้ที่จำเป็นในการขาย  
บริษัทท่องเที่ยวบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน).วิทยานิพนธ์ วท.ม.(จิตวิทยา  
อุตสาหกรรม). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชุมพล วงศ์คำจันทร์ (2552: 42) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน  
ตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตภาคเหนือ ปีการศึกษา 2551
- ฐิระ ประवालฤกษ์. (2548).การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานสภา  
สถาบันราชภัฏ.
- ณรงค์ ลำพันธ์ (2536 : 173 – 174 )ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ การที่  
ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (Target) หรือวัตถุประสงค์ (Objective)
- ณัฐนันท์ มั่นตะพงค์. (2554). ประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนชลประทานสงเคราะห์  
จังหวัดนนทบุรี, 55-58
- ดวงพร วงศ์ฝึก. (2553). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรของสถาบัน  
การพลศึกษาในเขตภาคกลาง ปีการศึกษา 2552. ปริญญาโทศิลปศาสตรบัณฑิต. กศ.ม.(พลศึกษา).กรุงเทพ:  
บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ดวงพร วงศ์ฝึก (2553:84) ที่ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตร  
ของสถาบันการพลศึกษา ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2552
- ตรีทิพย์ พุทธิรัตน์. (2546). ปัญหาการปฏิบัติงานและปัญหาการฝึกอบรมของบุคลากรวิทยาลัย  
สารพัดช่างอุบลราชธานี. ปริญญาการ บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ.  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (สำเนา).
- นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง.(2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรยกระดับ  
ฝีมือแรงงานศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. (สำเนา)
- นุชตรียา ผลพานิชย์. (2553). แนวทางในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมของนักศึกษา  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. รายงานการวิจัย. (สำเนา)



- ยงยุทธ ชื่นตา. (2542). การศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทไทย คอปเปอร์อินดัสตรี จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (สำเนา) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คู่มือการปฏิบัติงาน. (สำเนา)
- รัชพีพร นาพุทธา. (2549). ความพึงพอใจต่อการอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรมบริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด, 12-24
- วรรณวิมล คงภิลล (2540 : 113) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรมและขวัญของพนักงานธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน)
- วรทยา พรหมสุนทร. (2555). ความคิดเห็นของเด็กและเยาวชนต่อความสำคัญของปัญหาสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณี เด็กและเยาวชนในจังหวัดสงขลา, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วรินทร์ จิตตยานุรักษ์ (2546 : 71) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการฝึกอบรม หลักสูตรการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม
- วิจิต สุรพนานนท์ชัย (2545 : 75) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัทกรุงเทพการไฟฟ้า
- ศักดิ์สิทธิ์ กาศสกุล (2539 : 132) ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ในเขตการศึกษา 1
- ศิริเพ็ญ นัยชิต (2540 : 65) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่
- สมรรถชัย คันธมาทน์. (2556). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนตามหลักสูตรของสถาบันในเขตภาคใต้ ปีการศึกษา 2555, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมรรถชัย คันธมาทน์. (2556). ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษา ในเขตภาคใต้ ปีการศึกษา 2555
- สยมพร พึ่งवास. (2554). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ 3G Plus ของเครือข่ายทรูมูฟเฮงในเขตกรุงเทพมหานคร , มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สหพันธ์ พูลทวี (2547 : 64) ได้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมพนักงาน CALL CENTER ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
- สุขุม อ้นขวัญเม็ง (2552: 76) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตรของสถาบันการพลศึกษา ในเขตตะวันออกเฉียงเหนือปีการศึกษา 2552
- สุนันท์ พิษพันธ์ไพศาล. (2552). ความพึงพอใจต่อการเข้าอบรมโครงการส่งเสริมการจัดการที่ยั่งยืน (K SME CARE), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อภิชาติ แก้วดวง. (2550). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมพนักงานใหม่ : กรณีศึกษาแผนกจัดส่งชิ้นส่วนประกอบ บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (โรงงานเกตเวย์). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.(สำเนา)

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม เพื่อการวิจัย



## แบบสอบถาม

เรื่อง “ความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ต่อประสิทธิภาพโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน”

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ดำเนินการจัดโครงการทราบผลการดำเนินงานอันจะนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานโครงการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. โปรดทำเครื่องหมาย  หรือเติมคำในช่องว่าง

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป**

- เพศ  ชาย  หญิง
- อายุ  21 - 30 ปี  31- 40 ปี  41-50 ปี  50 ปีขึ้นไป
- วุฒิการศึกษาสูงสุด  น้อยกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโทขึ้นไป
- ประเภทบุคลากร  ข้าราชการ  พนักงานมหาวิทยาลัย  พนักงานราชการ
- ลูกจ้างชั่วคราว  ลูกจ้างประจำ

หน่วยงาน .....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อโครงการ**

ประเด็น / หัวข้อ การพิจารณา	มากที่สุด ( 5 )	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านเนื้อหา</b>					
1. เนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ					
2. เนื้อหาของการอบรมตรงกับความต้องการ					
3. เนื้อหา มีความเหมาะสมกับระยะเวลาของโครงการ					
4. เนื้อหา มีความครบถ้วนและทันสมัย					
5. เนื้อหา เข้าใจง่ายและมีการจัดเรียงเนื้อหาที่ดี					
<b>ด้านการดำเนินงาน</b>					
1. การบริการและการอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมโครงการ					
2. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินงาน					
3. ความเหมาะสมของสถานที่					
4. ความพร้อมของอุปกรณ์และสื่อที่สนับสนุน					
5. อาหารว่างและอาหารกลางวันมีความเหมาะสม					

ประเด็น / หัวข้อ การพิจารณา	มากที่สุด ( 5 )	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านวิทยากร</b>					
1. วิทยากรมีความรู้เนื้อหาที่บรรยาย					
2. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
3. วิทยากรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
4. บุคลิกลักษณะน่าเชื่อถือ					
5. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและตรงเวลา					
<b>ด้านประโยชน์การนำไปใช้</b>					
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
2. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน					
3. มีการสร้างเครือข่ายการทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ในกลุ่มผู้ร่วมโครงการและวิทยากร					
4. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ / ถ่ายทอดได้					
5. ผู้บริหารมีการนำข้อมูล ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาในการดำเนินงานโครงการมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
<b>ด้านความรู้และความพึงพอใจ</b>					
1. ความพึงพอใจในภาพรวมของโครงการ					
2. ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ					
3. ความรู้ <u>ก่อน</u> การอบรม					
4. ความรู้ <u>หลัง</u> การอบรม					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

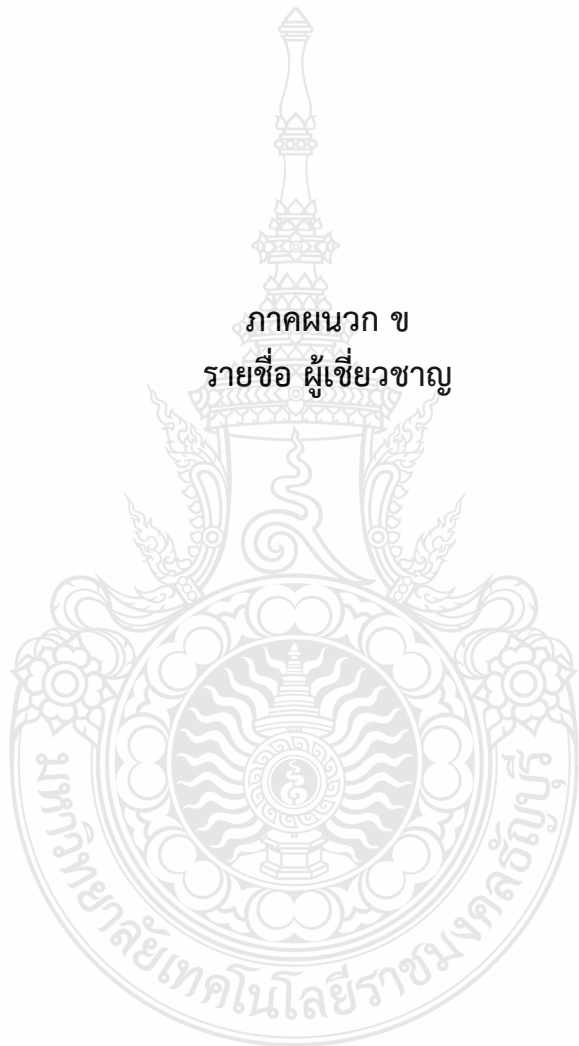
.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ  
แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย R2R

ภาคผนวก ข  
รายชื่อ ผู้เชี่ยวชาญ



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. นายพงศ์พิชญ์ ต่วนภูษา  
รองอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐพงษ์ ชูทัย  
อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.อุไรวรรณ อินทร์แหยม  
อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาวธีรวดี ยิ่งมี
วันเดือนปีเกิด	23 มกราคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	117 หมู่ 2 ตำบลทะเลบก อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี 72170
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	บุคลากร ระดับปฏิบัติการ สังกัด กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ถนนรังสิต- นครนายก ตำบลคลองหก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	ปริญญาตรี (ศศ.บ.) วิชาเอกนิเทศศาสตร์(ประชาสัมพันธ์) มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
พ.ศ. 2554	ปริญญาโท (บธ.ม.) วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ

