

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับ
ช่างบริการบริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

EVALUATION OF TRAINING CURRICULUM ON COPIER MAINTANANCE
SKILLS OF SERVICE TECHNICAL IN DITTO (THAILAND) COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม (หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ.2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

KMITL-2015-ED-M-225-015

EVALUATION OF TRAINING CURRICULUM ON COPIER
MAINTANANCE SKILLS OF SERVICE TECHNICAL IN DITTO
(THAILAND) COMPANY LIMITED



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION
(VOCATIONAL CURRICULUM AND INSTRUCTION)
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2015

KMITL-2015-ED-M-225-015

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2015

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร สำหรับช่างบริการบริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

นักศึกษา

ศุทธิณี เกตุพรหมมา

รหัสนักศึกษา

55631501

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรม (หลักสูตรและการสอน
อาชีวศึกษา)

พ.ศ.

2558

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แนวคิดการประเมินของ Kirkpatrick โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อ 1) ประเมินปฏิกิริยา 2) ประเมินการเรียนรู้ 3) ประเมินพฤติกรรม และ 4) ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีทั้งสิ้น 52 คน โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็น 4 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหารแผนกช่างบริการ 2. หัวหน้าช่างบริการ 3. พนักงานช่างบริการ 4. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสังเกต และแบบวัดเจตคติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และ t-test one sample ผลการวิจัยพบว่า :

1. ด้านปฏิกิริยา พนักงานแผนกช่างบริการเห็นว่าหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านการเรียนรู้ พบว่า พนักงานแผนกช่างบริการมีความรู้หลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การฝึกปฏิบัติพบว่า พนักงานแผนกช่างบริการมีความทักษะการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเจตคติหลังฝึกอบรมของพนักงานช่างบริการอยู่ในระดับสูงมาก
3. ด้านพฤติกรรม ของพนักงานหลังฝึกอบรมในด้านการถ่ายทอดความรู้ และ พฤติกรรมด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด
4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร พบว่า ภาพรวมของผลลัพธ์ต่อองค์กรในด้านต่างๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Evaluation of Training Curriculum on Copier Maintenance Skills of Service Technical in Ditto (Thailand) Company Limited
Student	Sutthinee Ketprommar
Student ID.	55631501
Degree	Master of Industrial Education
Program	Industrial Education (Vocational Curriculum And Instruction)
Year	2015
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Lertlak Klinhom
Thesis Co-Advisor	Dr. Phadungchai Pupat

ABSTRACT

This study purposed to evaluate the training curriculum on copier machine maintenance skill of service technician in Ditto(Thailand) Company Limited. In according to the concepts of Kirkpatrick model, researcher evaluate in 4 aspects that were reaction, learning, behavior and results that occur in trainee corporation from this training. This study divides the informant into 4 groups were 52 personal which service manager, supervisor, trainer and service technicians, supervisor and trainer. The research instruments were questionnaire, knowledge test, observation form, and attitudinal assessment. The data were analyzed statistically by mean (\bar{x}), standard deviation (S.D.) and t-test one sample then were compared to the standard values.

The study results were are follows :

1. Reaction: The service technician regarded that training curriculum on copier machine maintenance skills of service technical in very high level.
2. Learning: The service technician regarded service technician knowledge after training in the actives were higher than standard value at significance 0.05 level. skills, service technicians had skills after training in higher standard value at significance 0.05 level and attitudinal assessment, service technicians had an optimistic attitude for training in very high level.
3. Behavior: Overall in knowledge propagation and behavior after training, the service technicians got the very high level.
4. The results in organization: the over all of the results in organization the high level.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ให้ความกรุณา ความช่วยเหลือแนะนำและสร้างแรงบันดาลใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนถึง ให้คำปรึกษาต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างสูงยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งในการ ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย สำหรับประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ให้คำแนะนำในการแก้ไข ข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณะผู้บริหาร ผู้จัดการแผนกช่างบริการ หัวหน้างานแผนกช่างบริการ เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายและพนักงาน บริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่าน ที่เปิดโอกาสให้เก็บข้อมูล เพื่อการวิจัยภายในบริษัท ทั้งยังให้คำแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ พี่ เพื่อน และน้องนักศึกษาปริญญาเอกและปริญญาโท สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา,สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน และสาขาวิชาการวิจัยและประเมินผลทางการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมทุกท่านที่เป็นกำลังใจที่ดีและช่วยเหลือให้คำปรึกษาในการทำ วิทยานิพนธ์

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ และสำนึกในพระคุณอย่างยิ่งสำหรับคุณพ่อ คุณแม่ ญาติ พี่น้องทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการเรียนและทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ศุภธินี เกตุพรหมมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 บริษัท ดิจิทัล(ประเทศไทย)จำกัด.....	7
2.2 หลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ.....	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม.....	10
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร.....	21
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
3.5 กรอบการประเมินโครงการฝึกอบรม หลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิจิทัล (ประเทศไทย) จำกัด.....	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	71
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	71
5.2 อภิปรายผล.....	74
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ	84
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	92
ภาคผนวก ค ตารางแสดงคุณภาพเครื่องมือ.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	108

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนภาพแสดงรูปแบบและขั้นตอนการฝึกอบรม.....	16
2.2 นิยามของการประเมินเพื่อตัดสินใจ.....	21
2.3 ขั้นตอนการประเมินตามรูปแบบการประเมินของTyler.....	34
2.4 แสดงรูปแบบการประเมินของ Cronbach.....	36
2.5 การบรรยายสิ่งที่ประเมินตามรูปแบบการประเมินของ Stake.....	38



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงคุณภาพของเครื่องมือ.....	53
3.2 กรอบการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร สำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทยจำกัด).....	57
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างบริการ.....	60
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกช่างบริการ หัวหน้า ช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม.....	61
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความคิดเห็นของพนักงาน แผนกช่างบริการ ด้านปฏิกิริยา.....	62
4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลคะแนนทดสอบความรู้ของพนักงานช่างบริการกับเกณฑ์.....	65
4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแบบสังเกตการณ์ฝึกปฏิบัติของพนักงานช่างบริการกับเกณฑ์.....	65
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความคิดเห็นของพนักงาน แผนกช่างบริการด้านเจตคติหลังการฝึกอบรม.....	66
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความคิดเห็นของผู้จัดการ แผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านพฤติกรรมหลังการ ฝึกอบรม.....	67
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความคิดเห็นของผู้จัดการ แผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อ องค์กร.....	68

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและภาคเอกชน แต่การจัดการฝึกอบรมแต่ละครั้งต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้ถูกต้อง นำหลักวิชาการมาประยุกต์ให้เหมาะสม บริษัทขนาดใหญ่หรือหน่วยงานราชการจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรของตนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ การจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กรฝึกอบรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ส่วนจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่เพียงใดขึ้นอยู่กับความจำเป็นของแต่ละองค์การรวมทั้งการจัดการองค์การฝึกอบรมจะต้องมีประสิทธิภาพด้วย (สมคิด บางโม. 2553 : 23) ซึ่งส่วนใหญ่ การจัดฝึกอบรมจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลผู้ปฏิบัติงานประสบกับปัญหาในการทำงาน อันเนื่องมาจากการขาดความรู้ ความสามารถ หรือทัศนคติ จนอาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนดได้ การขาดความรู้ ความสามารถ หรือทัศนคตินี้อาจจะเป็นเพราะบุคคลนั้นสำเร็จการศึกษาในสาขาที่ไม่ตรงกับงานที่ทำ หรือจบการศึกษาตรงกับงาน แต่ยังขาดทักษะหรือความสามารถที่ไม่ได้รับการฝึกฝนอย่างเพียงพอ หรือไม่ชอบทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ นอกจากนี้แล้ว เมื่อองค์การได้มีการเปลี่ยนแปลงภายใน เช่น มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน เปลี่ยนเครื่องจักร หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ก็ทำให้บุคคลบางคนหรือบางกลุ่มกลายเป็นผู้ที่ขาดความรู้ ความสามารถ หรือมีทัศนคติที่ไม่ดีเกิดขึ้น องค์การจึงต้องจัดฝึกอบรมเพื่อลดหรือแก้ปัญหาดังกล่าวได้ทันที

การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่กระทำภายหลังการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาขององค์การแล้ว โดยวิเคราะห์ภารกิจ หน้าที่ และกลุ่มผู้ฟัง หลักสูตรการฝึกอบรมที่ทำขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม เมื่ออบรมแล้วจะต้องสามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ปัญหา หรือตอบสนองความต้องการขององค์การได้ (สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณะแก้วทุง. 2550 :77) หน่วยงานต่างๆ พัฒนาบุคลากรโดยจัดทำโครงการฝึกอบรมโดยมักจะเน้นเพิ่มพฤติกรรมหรือคุณลักษณะด้านสมอง กาย ใจ หรือหลายด้านให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งผลการฝึกอบรมจะมีประโยชน์หรือคุ้มค่าเพียงใดต้องอาศัยการประเมิน โดยการเลือกโครงการที่เหมาะสม ซึ่งพิจารณาจากขนาดของโครงการที่ควรจะมีขนาดใหญ่เพียงพอ เป็นโครงการที่จำเป็นต้องตัดสินใจ มีรายละเอียดและข้อมูลเพียงพอและอยู่ใต้ความรับผิดชอบของหน่วยงานตนเอง การประเมินโครงการฝึกอบรม ประเด็นที่จะประเมินเกี่ยวกับการ คิด ทำ ได้ หรืออาจจะเพิ่ม เอื้อ เข้ามาด้วย บางครั้งอาจประเมินเฉพาะ ได้ หรือ เน้นเฉพาะผลต่างๆของโครงการเท่านั้น ระยะเวลาในการประเมินมีทั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ก่อน ระหว่าง และเสร็จสิ้นโครงการ โดยอาจประเมินทุกระยะหรือบางระยะให้สอดคล้องกับประเด็น การประเมิน (พิสนุ พงศ์ศรี. 2553 : 24-25)

การทำงานในองค์กรเน้นการฝึกอบรมเป็นสำคัญเนื่องด้วยเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงคน อย่างเป็นระบบ สามารถทำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์ เกิดประโยชน์ต่อ บุคคล ด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความคิด การวิเคราะห์และการตัดสินใจ เพื่อการสร้าง ทัศนคติที่ดีต่องานได้ การพัฒนาคนโดยการฝึกอบรมว่า เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันในการ แก้ปัญหาการปฏิบัติงานที่ขาดคุณภาพ และช่วยปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น จุดประสงค์ของการ ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ เจตคติที่ถูกต้องต่อองค์กรเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานของ พนักงาน หรือความสามารถที่พนักงานแสดงออกแต่ยังไม่ปรากฏชัดออกมาในช่วงนี้ เป็นพฤติกรรมที่ พนักงานจะแสดงออกมาอย่างชัดเจนก็ต่อเมื่อผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแสดงความสามารถของตน ดังนั้นศักยภาพจึงเป็นความสามารถที่แฝงอยู่ในตัวตนของพนักงาน เป็นพฤติกรรมหรือความสามารถ ที่พนักงานแสดงออกมาในปัจจุบันสูงกว่าพฤติกรรมหรือความสามารถที่คาดหวังไว้ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. 2552 : 330-331) ทั้งยังการทำความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของงานที่ได้คาดหวังจากบุคคลแต่ละคน ข้อกำหนดข้อนี้มักจะทำได้ยาก แต่ก็เป็นงานที่ สำคัญ ถ้าหากว่าองค์กรจะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จโดยแท้จริงแล้ว ความสำเร็จขององค์กร จะถูกวัดเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ซึ่งต้องมีส่วนประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ ความถูกต้อง การตกลง ร่วมกัน ความเป็นจริง และคำอธิบายที่ชัดเจน ดังนั้นการยอมรับหลักการข้อนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นเรื่องที่สามารถส่งผลกระทบต่อความขัดแย้งและการทำลายความสัมพันธ์ในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน (ผุสดี รุมาคม. 2551 : 251)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญ ในระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน ช่วยให้ ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้เพิ่มเติมประสบการณ์ วิทยาการสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บุคคลต้องปรับปรุงพัฒนาตนเองให้มีสมรรถภาพการทำงานสูง สามารถนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาในเรื่อง การประเมินผลงานได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยในการขับเคลื่อนกล ยุทธ์องค์กรเพื่อให้ไปสู่เป้าหมายทางกลยุทธ์ที่กำหนดได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด

บริษัท ดิโด้(ประเทศไทย)จำกัด เป็นบริษัทที่เชี่ยวชาญและให้บริการอย่างมืออาชีพในด้าน การจัดการงานเอกสารแบบครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีและทางเลือกใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวางระบบ บริหารจัดการงานเอกสารด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางเลือกที่ทันสมัย ภายใต้แนวคิด ครบวงจร คุ่มค่า ประหยัด รักรักษาสิ่งแวดล้อม นอกจากจะนำเสนอระบบถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชัน สมรรถนะสูงที่รวมการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสาร ฟรีนเตอร์ แฟกซ์ และสแกนเนอร์ไว้ในเครื่อง เดียว ทั้งแบบสีและขาว-ดำ ให้เลือกหลากหลายรุ่นตามความเหมาะสมในการใช้งานแล้ว ดิโด้ยังมี ทีมงานที่ปรึกษาให้บริการวิเคราะห์ปัญหาด้านการจัดการเอกสารเพื่อวางรูปแบบโครงสร้างระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้คนอื่นใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิด ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รวมถึงเชื่อมต่อเครือข่ายการใช้งานให้ครอบคลุมทุกแผนกเพื่อเพิ่มศักยภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงานขององค์กร ด้วยความยึดมั่นในแนวทางดำเนินธุรกิจแบบ 3Rs (Reduce / Reuse / Recycle) ซึ่งเน้นระบบคุณภาพและการรักษาสิ่งแวดล้อม ดิทีโต้ได้นำเสนอทางเลือกสุดคุ้มด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร Recondition ที่ได้รับการปรับสภาพตามมาตรฐาน ISO ชั้นสูง โดยไม่เพียงมีข้อดีในเรื่องต้นทุนที่ต่ำลง แต่ยังช่วยรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยการลดขยะอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าสูงสุด สินค้าและบริการที่หลากหลายครบครัน ประกอบกับทีมช่างเทคนิคผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนบริการก่อน ระหว่าง และหลังการขายที่แข็งแกร่งของดิทีโต้ ช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและไร้กังวล ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน ลดการสูญเสียเวลาและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายลงได้อย่างชัดเจน ทั้งยังมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่องในการรับบริการเครื่องถ่ายเอกสารจากทางบริษัท บริษัทจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในด้านการทำงานของช่างบริการอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าช่างบริการนั้นขาดความพร้อมในการซ่อมงาน ไม่พูดคุยกับลูกค้า ขาดความรับผิดชอบต่องาน และเข้าบริการช้า จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดี ทั้งยังส่งผลถึงการตรวจวัดค่ามาตรฐานการทำงานของแผนกช่างบริการด้านการซ่อมบำรุงเครื่องให้กับลูกค้า และเป็นหัวใจในการให้บริการของบริษัททางด้านการตลาดอย่างรวดเร็ว

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมจึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมภายในองค์กร ที่แสดงให้เห็นเด่นชัดทางด้านคุณภาพการทำงานในทุกๆด้านเป็นตัวสะท้อนผลการทำงานของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้นั้นไปดำเนินการต่อยอดพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และการประเมินหลักสูตรนั้นมีด้วยกันหลายรูปแบบทางผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบการประเมินที่เหมาะสมในการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการนี้ คือการประเมินของ Kirkpatrick (อ้างใน พิเชิต ฤทธิ์จรูญ. 2555 : 31) ที่ตรงตามความต้องการของบริษัท ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่มีรายละเอียดครอบคลุม ทั้ง 4 ด้าน คือด้านการประเมินปฏิกิริยาของช่างบริการต่อหลักสูตรฝึกอบรม ด้านการประเมินการเรียนรู้ของช่างบริการที่มีทักษะในการทำงานไปในทิศทางที่ดี ด้านการประเมินพฤติกรรมที่สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง และด้านการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรในทางที่ดีและมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ ในครั้งนี้ เนื่องจากทางฝ่ายฝึกอบรมยังไม่มี การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมใดๆมาก่อน จึงทำให้ไม่ทราบแนวทางในการพัฒนาแผนการฝึกอบรมของแผนกช่างบริการ ว่าต้องเดินไปตามทิศทางใดเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ จึงจำเป็นต้องศึกษาว่าพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วนั้น ได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติแล้วผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ได้รับ มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อประเมินปฏิกิริยา(Reaction) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
2. เพื่อประเมินการเรียนรู้ (Learning) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
3. เพื่อประเมินพฤติกรรม(Behavior) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
4. เพื่อประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร(Results) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ประเมินได้ใช้แนวคิดการประเมินของ Kirkpatrick.1994 (อ้างใน สมเกียรติ มาลาฤทธิพร. 2549 : 32, นิสิตูร์ บัวรุ่ง. 2550 : 14, สมคิด พรหมจ้อย. 2550 : 50) ซึ่งจะประเมิน 4 ด้าน คือ

1. การประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)
2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)
3. การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation)
4. การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการฝึกอบรมหลักสูตร

ทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนทั้งสิ้น 52 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารแผนกช่างบริการ	5	ท่าน
กลุ่มที่ 2 หัวหน้าช่างบริการ	6	ท่าน
กลุ่มที่ 3 พนักงานช่างบริการ	37	ท่าน
กลุ่มที่ 4 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4	ท่าน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้าน คือ

1. ผลการประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)
2. ผลการประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation)
3. ผลการประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation)
4. ผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation)

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การพิจารณาผลการฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ตามรูปแบบของ Kirkpatrick ใน 4 ด้าน คือ

1.1 การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) หมายถึง การประเมินหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม สถานที่ในการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้ให้การฝึกอบรม และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1.2 การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation) หมายถึง การประเมินผลการเรียนรู้ที่เกิดกับผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วย

1.2.1 ด้านความรู้ หมายถึง ผลที่ได้จากการทำคะแนนสอบหลังฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคทฤษฎี ต้องได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

1.2.2 ด้านการปฏิบัติ หมายถึง ผลที่ได้จากการสังเกตการทำงานระหว่างการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาคปฏิบัติ ต้องได้คะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70

1.2.3 ด้านเจตคติ หมายถึง เจตคติที่มีต่อหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ ต้องอยู่ในระดับสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior Evaluation) หมายถึง ประเมินผลการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานเป็นไปตามความคาดหวังหลังเสร็จสิ้นโครงการฝึกอบรมในด้านต่างๆ ดังนี้ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และการถ่ายทอดความรู้

1.4 การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อบริษัท (Results Evaluation) หมายถึง การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อบริษัท ซึ่งประกอบด้วย การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน และการเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงานและเวลา

2. หลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ หมายถึง หัวข้อการฝึกอบรมในการพัฒนาช่างบริการของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ โครงสร้าง เนื้อหาวิชา คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม การวัดผลประเมินผลของหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

3. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง พนักงานของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่ฝึกอบรมในหลักสูตร ทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ มีหน้าที่ จัดเตรียมเอกสารฝึกอบรม จัดลงทะเบียน จัดการด้านอำนวยความสะดวก อาหาร อาคารสถานที่ ในการฝึกอบรมหลักสูตร ทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

4. พนักงานช่างบริการ หมายถึง พนักงานของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกช่างบริการ มีหน้าที่ซ่อมบำรุงเครื่องถ่ายเอกสารให้แก่ลูกค้า

5. หัวหน้าช่างบริการ หมายถึง พนักงานของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกช่างบริการ มีหน้าที่ดูแลช่างบริการประจำเขตบริการที่รับผิดชอบ

6. ผู้บริหารแผนกช่างบริการ หมายถึง พนักงานของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด แผนกช่างบริการ มีหน้าที่บริหารงานแผนกช่างบริการ รวมทั้งรับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนกช่างบริการและโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

7. บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง สถานที่ ที่ประกอบธุรกิจด้านการจำหน่าย ให้เช่า ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องถ่ายเอกสารและฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องถ่ายเอกสารแก่ลูกค้าในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทย)จำกัด ตามแนวทางการประเมินของ Kirkpatrick โดยมีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 บริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทย)จำกัด
- 2.2 หลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรม
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 บริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทย)จำกัด

บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทหนึ่งในเครือดิทีโต้กรุ๊ปซึ่งก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2542 คือผู้เชี่ยวชาญด้านการวางระบบบริหารจัดการงานเอกสารด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางเลือกที่ทันสมัย ภายใต้แนวคิด ครบวงจร คุ่มค่า ประหยัด รักสิ่งแวดล้อม

นอกจากจะนำเสนอระบบถ่ายเอกสารมัลติฟังก์ชันสมรรถนะสูงที่รวมการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสาร ฟรีนเตอร์ แฟกซ์ และสแกนเนอร์ไว้ในเครื่องเดียว ทั้งแบบสีและขาว-ดำ ให้เลือกหลากหลายรุ่นตามความเหมาะสมในการใช้งานแล้ว ดิทีโต้ยังมีทีมงานที่ปรึกษาให้บริการวิเคราะห์ปัญหาด้านการจัดการเอกสารเพื่อวางรูปแบบโครงสร้างระบบเครือข่ายบริหารงานเอกสารและเครื่องใช้สำนักงานให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเฉพาะราย รวมถึงเชื่อมต่อเครือข่ายการใช้งานให้ครอบคลุมทุกแผนกเพื่อเพิ่มศักยภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงานขององค์กร เป้าหมายของดิทีโต้มีร่วมกันคือ ร่วมสร้างองค์กรที่เข้มแข็งในธุรกิจด้านการบริหารจัดการงานเอกสารอย่างครบวงจรโดยมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าและตลาดเป็นหลัก ให้ความสำคัญกับกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ สนับสนุนและส่งเสริมพนักงานให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญ สร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีมบนพื้นฐานวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาดได้อย่างสมบูรณ์ ใส่ใจและให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจและทำงานร่วมกันด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล

สินค้าและบริการที่หลากหลายครบครัน ประกอบกับทีมช่างเทคนิคผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนบริการก่อน ระหว่าง และหลังการขายที่แข็งแกร่งของดิทีโต้ ช่วยให้ลูกค้าสามารถบริหารงานเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและไร้กังวล ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน ลดการสูญเสียเวลาและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายลงได้อย่างชัดเจน การมีส่วนผลักดันธุรกิจของลูกค้าให้ก้าวไปสู่การเติบโตที่มั่นคงและความสำเร็จอย่างยั่งยืนเช่นนี้ คือ ภาวะภูมิโใจที่เป็นพลังขับเคลื่อนให้ดิทีโตมุ่งมั่นพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง

รูปแบบการฝึกอบรมของบริษัท ดิทีโต (ประเทศไทย) จำกัด มีกระบวนการฝึกอบรมพนักงานช่างบริการอย่างเป็นขั้นตอนโดยแบ่งเป็นระดับการฝึกอบรมและการฝึกปฏิบัติเป็น 3 ระดับ คือระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง ซึ่งในแต่ละระดับนั้นมีหัวข้อในการฝึกอบรมอยู่หลายหลักสูตร และพนักงานช่างบริการทุกคนต้องผ่านการฝึกอบรมด้วยกันทั้งสิ้น โดยมีรายละเอียดแต่ละระดับ ดังนี้

1. การฝึกอบรมระดับต้น เป็นกระบวนการฝึกอบรมช่างบริการขั้นพื้นฐานที่เน้นการเรียนรู้และเข้าใจโครงสร้างการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสาร กระบวนการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสาร และส่วนประกอบอุปกรณ์ภายนอกและภายในเครื่องถ่ายเอกสาร การปรับแต่งภาพรวมถึงขั้นตอนการแก้ปัญหาการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเบื้องต้น
2. การฝึกอบรมระดับกลาง เป็นการเรียนรู้เพิ่มเติมเรื่องเครื่องถ่ายเอกสารระบบ Digital และระบบ Network เพื่อต่อยอดการให้บริการด้าน การ Print Fax Scan ของเครื่องถ่ายเอกสาร
3. การฝึกอบรมระดับสูง เป็นการเรียนรู้เพิ่มเติมเรื่องเครื่องถ่ายเอกสารระบบ Color และกระบวนการทำงานของเครื่องถ่ายสี และส่วนประกอบอุปกรณ์ภายนอกและภายในเครื่องถ่ายเอกสารสี การปรับแต่งภาพรวมถึงขั้นตอนการแก้ปัญหาการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสี และระบบ Network ด้านการ Print Fax Scan ของเครื่องถ่ายเอกสารสี

ซึ่งหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ เป็นหลักสูตรขั้นพื้นฐานในการซ่อมบำรุงเครื่องถ่ายเอกสาร และเป็นหลักสูตรที่ได้เลือกมาเป็นต้นแบบในการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมตามรูปแบบของ Kirkpatrick เพื่อได้ข้อมูลที่ต้องการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์กร เพื่อปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2.2 หลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต (ประเทศไทย) จำกัด

หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ เป็นการพัฒนาบุคลากรในแผนกช่างบริการ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะการทำงาน และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุอาการเสียและแก้ปัญหาในการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารได้

ซึ่งในหลักสูตรนี้มีขั้นตอนการเรียนรู้จากต้นกำเนิดของเครื่องถ่ายเอกสาร ประวัติความเป็นมา ขั้นตอนการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสาร โครงสร้างการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตลอดจนอุปกรณ์ภายในของเครื่องถ่ายภาพเอกสารทุกชิ้นพร้อมวิธีการซ่อมบำรุงและแก้ไขอาการเสียเบื้องต้นได้ ทั้งยังฝึกวินัยของผู้รับการอบรมให้มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายต่อตนเองและส่วนรวม มีความสนใจในการเรียนรู้เพิ่มขึ้นด้วยตนเอง และนำทฤษฎีที่ได้รับไปต่อยอดความรู้เพื่อซ่อมเครื่องถ่ายภาพเอกสารรุ่นอื่นๆ ได้

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อผลิตช่างบริการที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการดูแลบำรุงรักษาเครื่องถ่ายภาพเอกสาร
2. เพื่อส่งเสริมช่างบริการให้มีพื้นฐานความรู้และมีประสิทธิภาพในการเรียนรู้เทคโนโลยีขั้นต่อไป
3. เพื่อนำความรู้ ความสามารถไปใช้ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรม

พนักงานช่างบริการใหม่

หลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายภาพเอกสารสำหรับช่างบริการ

แบ่งเนื้อหาออกเป็น 7 หน่วย โดยสามารถใช้ควบคู่กับชุดฝึกเครื่องถ่ายภาพเอกสารดิจิทัล สื่อการเรียนรู้ และวีดิทัศน์นำเสนอ ซึ่งประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้ ดังนี้

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่องระบบการสร้างภาพ	ระยะเวลา	1	วัน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่องการชาร์ตประจุไฟฟ้า	ระยะเวลา	1	วัน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่องกระบวนการสะท้อนภาพ	ระยะเวลา	1	วัน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่องระบบการทำงานของชุดหมึก	ระยะเวลา	1	วัน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เรื่องกระบวนการแยกประจุไฟฟ้า	ระยะเวลา	1	วัน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 เรื่องระบบการทำงานของชุดความร้อน	ระยะเวลา	1	วัน
หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 เรื่องกระบวนการทำความสะอาด	ระยะเวลา	1	วัน

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

1. Power Point
2. คู่มือฝึกอบรม
3. ชุดตัวอย่าง
4. ชุดทดลองจริง และ
5. แบบบันทึกหลังอบรม

การวัดผลและประเมินผล

1. ผู้ฝึกอบรมทำการทดสอบก่อนเรียน เพื่อวัดพื้นฐานความรู้
2. หลังผ่านการฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรมสามารถทดสอบทฤษฎีและปฏิบัติผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ขึ้นไป ผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์ต้องอบรมเพิ่มเติมและฝึกปฏิบัติจนกว่าจะผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมรวบรวมคะแนนฝึกอบรม ประกาศคะแนนฝึกอบรม และบันทึกผลการฝึกอบรมเข้าสู่ทะเบียนข้อมูลพนักงาน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของโครงการฝึกอบรมไว้หลายท่าน เช่น

สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถชัย ณ ตะกั่วทุ่ง (2550 : 14) กล่าวว่า โครงการฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญและทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พิสนุ พงศ์ศรี (2551 : 51) กล่าวว่า โครงการฝึกอบรมเป็นโครงการที่ดำเนินการกับคน โดยตรง ถือว่าเป็นหนึ่งใน 4 ประเภทหลัก ได้แก่ 1. โครงการที่จัดทำเกี่ยวกับคนโดยตรง 2. โครงการที่จัดทำกับวัตถุ สิ่งของ สถานที่ พืช สัตว์ 3. โครงการที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และ 4. โครงการที่ผสมระหว่าง 3 ประเภทแรก

พิสนุ พงศ์ศรี (2553 : 1-2) กล่าวว่า โครงการฝึกอบรมจะเพิ่มพฤติกรรมหรือคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านจิตใจ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำไปปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบางครั้งก็จะเน้นด้านหนึ่งด้านใดเพียงด้านเดียว บางโครงการก็เน้นหลายด้านพร้อมกัน และหากต้องการจะทราบว่าโครงการฝึกอบรมที่จัดขึ้นมีประโยชน์แก่ผู้เข้ารับการอบรมและผู้เกี่ยวข้อง หรือหน่วยงานต้นสังกัดอย่างไร มีความคุ้มค่าหรือไม่เพียงใด ก็ต้องอาศัยการประเมินเป็นกลไกสำคัญ

สมคิด บางโม (2553 : 13) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติ อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

Mcneil (อ้างในนิวัตร พัฒนช. 2550 : 75) กล่าวว่า การฝึกอบรมมีความหมายแคบกว่าการศึกษา มีลักษณะเป็นช่วงเวลาการแสดงความสามารถของผู้เรียน ซึ่งจะมีจุดประสงค์แตกต่างจากจุดประสงค์ของการเรียน การพัฒนาหลักสูตรจะเป็นการตอบข้อสงสัยที่ว่ามีการะหน้าที่ใดบ้างที่จำเป็นต้องงานหนึ่งๆ ทักษะหรือข้อมูลที่ผู้อบรมตามโครงการการมีอะไรบ้าง

อุทุมพร จามรมาน (อ้างในสุชาติ หวังมี. 2550 : 10) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ กิจกรรมที่พยายามที่จะจัดให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีในด้านความรู้ ทัศนคติ และทักษะในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมคือการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเจตคติที่ดีตามวัตถุประสงค์ เป็นการพัฒนาคนเพื่อให้เกิดการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทั้งนี้ความสำเร็จของการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งด้านโครงการ งบประมาณ บุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจและเป็นผู้ผลักดันให้โครงการดำเนินต่อไปอย่างเป็นระบบ

2.3.1 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจะมีวัตถุประสงค์ 3 ประเภทใหญ่ๆดังนี้ สมคิด บางโม (2553 : 14)

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้หลักการและทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้
3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ทักษะคือความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การขับรถ การขี่จักรยาน เป็นต้น
4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ เจตคติหรือทัศนคติ คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน ความกระตือรือร้น เป็นต้น

สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550 : 17) กล่าวว่า อีกเหตุผลหนึ่งที่จะต้องจัดให้มีการอบรมก็เพื่อให้บุคคลากรในองค์กรสามารถทำประโยชน์แก่องค์กร หน่วยงาน ทีมงานได้อย่างเต็มที่ เพราะการฝึกอบรมจะทำให้

1. ได้รับทราบถึงทิศทาง (อันได้แก่ วิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์) และเป้าหมายที่จะนำองค์กรมุ่งไป เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม
2. ได้รับความรู้ ความเข้าใจจากหลักการและวิธีการทำงานที่ดีขึ้น
3. ได้รับทักษะและความชำนาญจากการเรียนรู้ตัวอย่างและประสบการณ์ของผู้อื่น
4. มีทัศนคติที่ถูกต้อง เข้าใจธรรมชาติของทีมงาน เข้าใจพฤติกรรมของคนและเข้าใจสังคม
5. มีจิตสำนึกที่ดีในหน้าที่การงาน และความรับผิดชอบต่อบทบาทของตนเอง

ยงยุทธ เกษสาคร (2551 : 28-30) กล่าวถึงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมมักมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มพูนความรู้ การสร้างความเข้าใจ การพัฒนาทักษะ และการเปลี่ยนแปลงเจตคติแล้วยังกล่าวถึงวัตถุประสงค์ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้เป็น 2 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ขององค์กรหมายถึงความมุ่งหมายขององค์กร ซึ่งมุ่งไปที่จุดเน้นในแง่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 1) เพื่อสร้างความสนใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร
- 2) เพื่อสอนงาน และเสนอแนะวิธีการทำงานที่ดีที่สุด
- 3) เพื่อจัดวางมาตรฐานในการทำงาน และพัฒนาการทำงานให้ได้ผลสูงสุด
- 4) เพื่อลดความสิ้นเปลืองและลดอุบัติเหตุในงาน
- 5) เพื่อพัฒนาฝีมือการทำงานของคุณ
- 6) เพื่อพัฒนาการบริหารโดยเฉพาะฝ่ายบุคคลให้มีความพอใจทุกฝ่าย
- 7) เพื่อฝึกฝนคนให้เกิดความก้าวหน้าในการขยายองค์กร
- 8) เพื่อสนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณะ หรือผู้มาติดต่อกับองค์กร

2. วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล หมายถึง ความมุ่งหมายของพนักงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในองค์กรวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
- 2) เพื่อพัฒนาทำที่ บุคลิกภาพในการทำงาน
- 3) เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงานโดยการทดลองปฏิบัติ
- 4) เพื่อฝึกฝนการตัดสินใจ
- 5) เพื่อเรียนรู้งาน และลดความเสี่ยงในการทำงาน
- 6) เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานที่ดีขึ้น
- 7) เพื่อส่งเสริม และสร้างขวัญในการทำงาน
- 8) เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์กรที่ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
- 9) เพื่อให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพ็ชรี ฐปะวิเชตร์ (2554 : 18) กล่าวถึงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมออกเป็น 5 ส่วนได้ดังต่อไปนี้

1. เป็นการปรับปรุงจิตสำนึกหรือความตระหนักในตนเอง
2. เป็นการกระตุ้นศักยภาพส่วนบุคคลให้ทำงานอย่างเต็มที่
3. เป็นการผสมผสาน ทักษะ ความรู้และทัศนคติที่ถูกต้องของตนเองและกลุ่ม
4. เป็นการเพิ่มพูนทักษะการทำงานของคุณ
5. เป็นการเพิ่มพูนแรงจูงใจของคุณ

สรุปได้ว่า การพัฒนาฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร เป็นการอบรมเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงของบุคลากรในทางที่ดีต่อองค์กรและตนเอง ในด้านการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการปฏิบัติ ความเข้าใจไปประยุกต์ใช้ในงาน ตลอดจนเปลี่ยนแปลงเจตคติที่ดีต่อองค์กร หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานรวมถึงลูกค้าที่ได้รับบริการ และเป็นการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรให้สนใจในการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานก้าวสู่ความเป็นผู้เชี่ยวชาญในตำแหน่งที่สูงขึ้น รายได้เพิ่มขึ้น และยังพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าไปตามเป้าหมายที่วางไว้ในการรองรับการเติบโตทางธุรกิจในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.2 หลักสูตรฝึกอบรม

สุชาติ ลีตระกูล (อ้างในนิวัตร์ พัฒนะ. 2550 : 77) ได้สรุปไว้ว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากหลักสูตรทั่วไป ซึ่งเป็นการประมวลเนื้อหาประสบการณ์ที่น่าสนใจเฉพาะด้าน เฉพาะเรื่องให้สัมพันธ์กับการนำไปใช้แก้ปัญหาของการดำเนินชีวิตของผู้เรียน ภายในระยะเวลาสั้นๆ ตามกำหนดขึ้น ซึ่งมีแนวคิด 8 ประการ ดังนี้

1. เป็นหลักสูตรที่สร้างขึ้นจากจุดมุ่งหมายเฉพาะเรื่องของบุคคลเฉพาะกลุ่มในระยะเวลาอันสั้น
2. เป็นหลักสูตรเน้นในความต้องการและปัญหาของชีวิตที่เกิดขึ้น
3. เป็นหลักสูตรที่จัดประสบการณ์การเรียนรู้
4. เป็นหลักสูตรที่มีลักษณะยืดหยุ่นได้
5. เป็นหลักสูตรที่เน้นกระบวนการกลุ่ม มนุษย์สัมพันธ์ การสร้างเจตคติที่ดีและลงมือปฏิบัติจริง
6. เป็นหลักสูตรที่มีรูปแบบเฉพาะเจาะจงกำหนดเป้าหมายชัดเจน
7. เป็นหลักสูตรที่เกิดจากกลุ่มคนไม่มากนัก ผู้สร้างใช้เวลาในการร่วมประชุมวางแผนเวลาที่เหมาะสม
8. เป็นหลักสูตรที่มุ่งส่งเสริมความคิด ความต้องการของการเรียนรู้

นอกจากนี้ ปราณี สังขะตะวราธรณ์ และสิริวรรณ ศรีพหล (อ้างในนิวัตร์ พัฒนะ. 2550 : 78-79) ได้กล่าวถึงหลักสูตรเฉพาะกิจ ซึ่งมีลักษณะเช่นเดียวกับหลักสูตรฝึกอบรมไว้ว่า เป็นหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ เช่น หลักสูตรการเป็นวิทยากร หลักสูตรการเขียนตำราทางวิชาการ หลักสูตรประเภทนี้ บางครั้งจัดขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการให้ความรู้เพิ่มเติมเพื่อการแก้ปัญหาที่มีมักเกิดขึ้นในการทำงาน หรือเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หลักสูตรเฉพาะกิจมักเป็นหลักสูตรระยะสั้น การออกแบบหลักสูตรใช้เวลาในการออกแบบน้อย นักออกแบบอาจใช้ 2-3 คน หรือมากกว่านี้มาร่วมกันกำหนดขอบเขตของวัตถุประสงค์ กำหนดเนื้อหา กำหนดเนื้อหากิจกรรม และประเมิน ซึ่งโดยทั่วไป หลักสูตรเฉพาะกิจมักจะเป็นหลักสูตรเพื่อการอบรมเป็นส่วนใหญ่ โดยจะใช้หลักสูตรเฉพาะกิจมักจะเป็นหลักสูตรเพื่อการอบรมเป็นส่วนใหญ่ โดยจะให้รายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เป้าหมายหรือกลุ่มผู้เรียน กลุ่มผู้เรียนมักจะเป็นกลุ่มบุคคลที่มีประสบการณ์ใกล้เคียงกันในการทำงาน อย่างไรก็ตาม นักออกแบบหลักสูตรจำเป็นต้องทราบ ภูมิหลังเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงาน นักออกแบบหลักสูตรประเภทนี้จึงนิยมให้ผู้เรียนกรอกข้อมูลส่วนตัว และความต้องการจากหลักสูตรเพื่อเป็นพื้นฐานในการออกแบบและกำหนดเนื้อหาต่อไป

2. นักออกแบบหลักสูตร อาจจะเป็นเจตคติของผู้เรียน นักออกแบบนี้ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง จะทำหน้าที่ออกแบบหลักสูตรโดยพิจารณาจากความต้องการของผู้เรียน หรือหน่วยงาน ประสบการณ์ของผู้เรียน เพื่อนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ที่ ชัดเจนเพื่อนำไปสู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ของเอกสารนี้ กรุณาแจ้งให้ทราบ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื้อหาสาระที่จำเป็นต่อการศึกษา ความรู้เนื้อหาสาระจะถูกกำหนดโดยกรอบหรือลักษณะของงาน จำนวน คาบเวลาของหลักสูตร ทรัพยากรที่มีอยู่

3. ขั้นตอนในการออกแบบหลักสูตร หลักสูตรเฉพาะกิจมีขั้นตอนในการ ออกแบบที่ง่าย โครงสร้างของหลักสูตรไม่ซับซ้อน ขั้นตอนการออกแบบเริ่มจากการศึกษาความต้องการของหน่วยงาน หรือผู้เรียนบางครั้ง ความต้องการนี้ไม่ต้องถูกกำหนดหรือสอบถาม ทั้งนี้เพราะเป็นความต้องการเชิง ประจักษ์ เช่น หลักสูตรการสอนคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน เป็นต้น นักออกแบบหลักสูตรร่วมกัน พิจารณาว่า จากความต้องการนั้นๆ มีงานใดบ้างที่จำเป็น การจัด กิจกรรมการเรียนการสอนควรจะเป็นแบบใด บรรยาย อภิปราย ฝึกปฏิบัติหรืออื่นๆ จึงจะเหมาะสมกับการนำเสนอเนื้อหา และนัก ออกแบบหลักสูตรจะออกแบบการประเมินผู้เรียนให้สอดคล้องเนื้อหาสาระ และวัตถุประสงค์โดย อาจจะถูกจากการตอบคำถาม ผลงาน การปฏิบัติหรือการสังเกต

4. การกำหนดรายละเอียดในเอกสารหลักสูตร หลักสูตรเฉพาะกิจโดยทั่วไปในเอกสาร หลักสูตรมักจะประกอบด้วย หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์เนื้อหา กิจกรรม การเรียนการสอนและ การประเมินผล หลักสูตรเฉพาะกิจบางหลักสูตรอาจพบว่า ประกอบด้วยชื่อ หลักสูตร วัตถุประสงค์ ของหลักสูตร ตารางการอบรม ซึ่งจะกำหนดรายละเอียดของการอบรม เช่น บรรยาย หรือฝึกปฏิบัติ การบรรยายหรือการดำเนินกิจกรรมจะกำหนดชื่อวิทยากรในตารางด้วย เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมก็จะมี การประเมินด้วย

สรุปการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม คือ เป็นการประมวลความรู้ ประสบการณ์ ทฤษฎีการศึกษา แนวคิด และความต้องการต่างๆ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงอย่างได้ผลในระยะเวลาที่กำหนดขึ้น หลักสูตรประเภทนี้เกิดจากการผสมผสานหลักการของหลักสูตรหลายๆ ประเภท จัดทำเป็น ประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการปัญหาที่เกิดขึ้น และการศึกษาสามารถแก้ไขหรือลด อุปสรรคเหล่านั้นลงได้ นอกจากนี้ยังช่วยเสริมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ พัฒนาทักษะที่สำคัญ เกิดความ สำนึก มีความรับผิดชอบ และได้ใช้ความสามารถของตนเองได้อย่างถูกต้อง

2.3.3 ขั้นตอนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

นักวิชาการฝึกอบรมต่างพยายามคิดค้นขั้นตอนการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และเสนอ ขั้นตอนการฝึกอบรมที่แตกต่างกันออกไป James R Beck ผู้อำนวยการสำนักฝึกอบรมของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนของประเทศสหรัฐอเมริกา (อ้างใน สมคิด บางโม. 2553 : 18) ได้ เขียนบทความเสนอแนะขั้นตอนการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. ได้รับการสนับสนุนจากองค์การที่เกี่ยวข้อง
3. วางแผนการฝึกอบรม
4. กำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมให้ชัดเจนว่าคาดหวังอะไร
5. กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. สร้างบรรยากาศการฝึกอบรมแบบผู้ใหญ่
7. กำหนดเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
8. ประเมินผลและติดตามผล

Leonard Nadler (อ้างใน สมคิด บางโม. 2553 : 18) ได้สร้างระบบการฝึกอบรมเรียกว่า The Critical Events Model กำหนดไว้ 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. กำหนดงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติ
3. กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
4. ตั้งจุดประสงค์ในการฝึกอบรม
5. สร้างหลักสูตร
6. เลือกเทคนิคการฝึกอบรม
7. เลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม
8. ดำเนินการฝึกอบรม
9. ประเมินผลและติดตามผล

สมคิด บางโม (2553 : 19) ได้ให้ขั้นตอนในการฝึกอบรมที่มีความกระชับและสามารถนำไปใช้ได้ง่ายมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

- ขั้นที่ 1 การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
- ขั้นที่ 2 การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม
- ขั้นที่ 3 การออกแบบโครงการฝึกอบรม
- ขั้นที่ 4 การดำเนินการฝึกอบรม
- ขั้นที่ 5 การประเมินผลการฝึกอบรม

กรีซ อัมโภชน (อ้างในนิวัตร พัฒนะ. 2550 : 78) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม โดยสรุปขั้นตอนในการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ไว้ดังนี้

1. ทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. ระบุภารกิจที่เป็นปัญหา
3. กำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม
4. วิเคราะห์ภารกิจกับเกณฑ์เพื่อหาระดับความสำคัญ
5. กำหนดหัวข้อวิชาและหมวดวิชา
6. กำหนดวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา
7. กำหนดแนวทางการฝึกอบรม
8. กำหนดแนวทางการประเมินผล
9. กำหนดเทคนิคและสื่อในการฝึกอบรม
10. กำหนดระยะเวลา หัวข้อวิชาและหลักสูตร

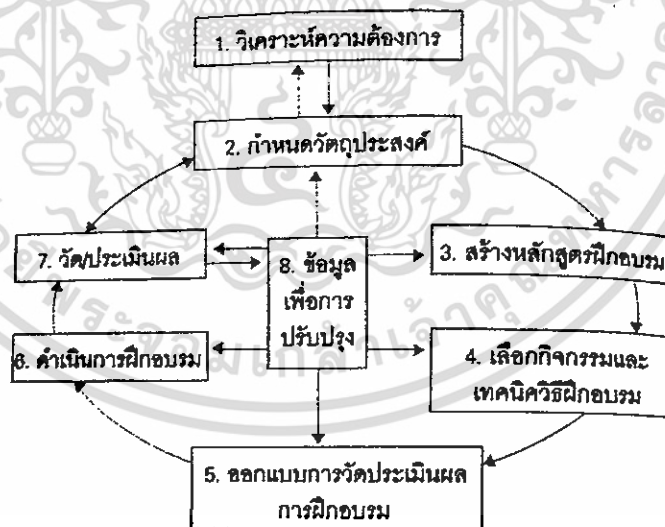
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. เรียงลำดับหัวข้อวิชา และกำหนดการฝึกอบรม

เพ็ชรี รูปะวิเชตร์ (2554 : 25) ได้สรุปขั้นตอนการฝึกอบรมได้ 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. วางแผนการฝึกอบรม
3. กำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม
4. ออกแบบโครงการฝึกอบรม
5. กำหนดผู้ร่วมรับผิดชอบการฝึกอบรมภายในองค์กร
6. การดำเนินงานฝึกอบรม
7. ประเมินผลการจัดฝึกอบรม
8. สรุปรายงานผลการจัดฝึกอบรม

สรุปการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าไปตามเป้าหมายที่วางไว้ใน การรองรับการเติบโตทางธุรกิจ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร กำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน สร้างหลักสูตรฝึกอบรมเข้ามารองรับ และมีขั้นตอนการประเมินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป ผู้วิจัยมีความคิดเห็นตรงกับ (ทวีป อภิสิทธิ์. 2551 : 18-24) ที่มีขั้นตอนการสร้างหลักสูตรที่ตรงเนื้อหาและไม่อ้อมค้อมเข้าใจง่าย เป็นขั้นตอนที่ชัดเจนซึ่งจะอธิบายขั้นตอนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงรูปแบบและขั้นตอนการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นวิเคราะห์ความต้องการ คือ ต้องทราบปัญหาและความต้องการของในองค์กรให้ชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นกำหนดวัตถุประสงค์ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่วัดได้ชัดเจนและสอดคล้องกับปัญหาที่ต้องการปรับปรุงภายในองค์กร

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งเป็นเนื้อหาวิชาความรู้ ระยะเวลาสื่อ โสตฯ และขั้นตอนการประเมินผล ที่จัดขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นเลือกกิจกรรมและเทคนิควิธีการฝึกอบรม โดยสามารถเลือกเทคนิคและวิธีการสอนไปใช้ในการอบรมได้หลากหลายตามความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นออกแบบการวัดประเมินผลการฝึกอบรม โดยสามารถแบ่งการวัดประเมินได้ตามความเหมาะสม เช่น การวัดผลก่อนฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 6 ขั้นดำเนินการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 7 ขั้นการวัดและประเมินผล เป็นขั้นสรุปผลการฝึกอบรมทั้งหมดเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในทุกๆขั้นตอน

2.3.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2553 : 16) ได้ชี้แจงถึงประโยชน์ของการอบรมแก่ทุกฝ่ายดังนี้

1. ระดับองค์กรหรือหน่วยงาน การฝึกอบรมมีประโยชน์ดังนี้
 - 1) เพิ่มผลผลิตขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม
 - 2) ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน
 - 3) สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ
 - 4) ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ
 - 5) แก้ปัญหาต่างๆขององค์กร ทำให้ข่าวสารภายในองค์กรดีขึ้น
 - 6) ทำให้ก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้
2. ระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ดังนี้
 - 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนของตนให้สูงขึ้น
 - 2) ลดเวลาในการสอนงานและลดเวลาในการพัฒนาพนักงาน
 - 3) ลดภาระในการปกครองของผู้บังคับบัญชา
 - 4) ช่วยให้พนักงานตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน
 - 5) สร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน
3. ระดับพนักงานหรือตัวผู้เข้ารับการอบรมเอง การฝึกอบรมมีประโยชน์ดังนี้
 - 1) เพิ่มความรู้ความสามารถ เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตัวเอง
 - 2) ลดการทำงานที่ผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ
 - 3) ทำให้ทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร
 - 4) เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในด้านต่างๆ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และ

รายได้เพิ่มขึ้น หรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 5) ลดเวลาในการเรียนรู้งาน
- 6) สร้างความรู้สึกที่ดี ๆ ให้แก่ตนเอง ทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่า มีกำลังใจมากขึ้น
- 7) ทำให้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางขึ้น การปฏิบัติงานสะดวกขึ้น
- 8) ความรู้กว้างขวาง ก้าวทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ความรู้ใหม่ ๆ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550 : 15-16) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของการอบรมใน 3 ส่วนหลัก คือ

1. ประโยชน์ในระดับพนักงาน
 - 1) ช่วยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตัวเอง
 - 2) ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานที่ผิดพลาด
 - 3) ช่วยทบทวนแนวคิดและทัศนคติ
 - 4) ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น
2. ประโยชน์ในระดับผู้บังคับบัญชา
 - 1) ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 2) ลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด
 - 3) ช่วยเสริมสร้างภาวะการณืเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด
3. ประโยชน์ในระดับหน่วยงานหรือองค์กร
 - 1) ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน
 - 2) ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ
 - 3) ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม
 - 4) ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน

พีชีรี รูปะวะชีตร์ (2554 : 21) ให้ความสำคัญของการฝึกอบรมได้ดังนี้

1. ทำให้องค์กรสามารถดำรงกิจการอยู่ได้และมีศักยภาพในการแข่งขัน
2. ทำให้องค์กรเจริญเติบโต มีการขยายการผลิต การตลาดหรือขยายงานด้านต่าง ๆ

ออกไป

3. ทำให้บุคลากรใหม่และบุคลากรที่ทำงานอยู่แล้วในองค์กรได้เข้าใจสภาพการทำงานขององค์กรและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ

4. ทำให้บุคลากรทำงานกับองค์กรในระยะเวลานาน ด้วยความรักในองค์กร
5. การฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการปรับเปลี่ยนตำแหน่งได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ

สรุปการฝึกอบรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งในสภาวะการณืปัจจุบันที่มีการแข่งขันในทางธุรกิจ ทำให้เกิดความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีนั้น การฝึกอบรมจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเชี่ยวชาญอยู่เสมอ และสร้างความพร้อมให้กับบุคลากรในการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่เสมอ จึงสามารถก้าวล้ำการแข่งขันทางการตลาดสู่ขั้นแนวหน้าได้อย่าง

ยั่งยืน
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.5 การประเมินผลการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2553 : 21) กล่าวถึง การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นการวัดและประเมินว่าการฝึกอบรมเป็นไปตามที่กำหนดไว้และบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง การประเมินอาจใช้การวัดหลาย ๆ วิธี อาจประเมินครั้งเดียวเมื่อสิ้นสุดโครงการฝึกอบรมหรือประเมินครึ่งระยะเวลาของการฝึกอบรมและสิ้นสุดการฝึกอบรมรวมเป็น 2 ครั้ง หรือติดตามประเมินผลเมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปปฏิบัติงานแล้ว 6 เดือนถึง 1 ปี รวมเป็น 3 ครั้ง แล้วแต่ความเหมาะสมและความต้องการ

สมชาติ กิจยรรยง และ อรรถรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550 : 176) ให้ความหมายของการประเมินผลการฝึกอบรม หมายถึง การตัดสินคุณค่าของโครงการหรือกิจกรรมการฝึกอบรม หรือกระบวนการพัฒนาบุคลากร โดยใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาเทียบกับเกณฑ์การตัดสินที่กำหนด ในการประเมินอาจเป็นการประเมินปัจจัยนำเข้าของโครงการ กระบวนการหรืออาจเป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นจากโครงการ จึงมีผู้ใช้คำ 2 คำ คือ การประเมินการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การดำเนินการฝึกอบรม การศึกษา วิเคราะห์โดยใช้การฝึกอบรมเป็นมาตรฐาน รวมทั้งเป็นการหาข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดฝึกอบรมที่กระทำไปแล้วนั้น มีสิ่งใดบ้างที่จะต้องแก้ไข ป้องกัน รักษาไว้ หรือต้องปรับปรุงในการฝึกอบรมครั้งต่อไป การประเมินการฝึกอบรมสามารถกระทำได้ทุกเวลา ทั้งก่อนฝึกอบรม ขณะฝึกอบรม และภายหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นแล้ว

เครื่องมือประเมินการฝึกอบรม

อุทุมพร จามรมาน (อ้างในวิวัตร พัฒนะ. 2550 : 83-85) กล่าวว่า เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินการฝึกอบรม จำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ เครื่องมือประเมินกระบวนการฝึกอบรมและเครื่องมือประเมินผลการฝึกอบรม

1. เครื่องมือประเมินกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับพิจารณาว่ากระบวนการในการฝึกอบรมสอดคล้องกับแผนที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้มีอยู่ 6 ประเภท คือ
 - 1.1 แบบบันทึกข้อมูล
 - 1.2 แบบสังเกตพฤติกรรม
 - 1.3 การบันทึกวิดีโอ และเทปบันทึกเสียง
 - 1.4 แบบสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และผู้เกี่ยวข้อง
 - 1.5 แบบวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง
 - 1.6 แบบประเมินสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในระหว่างการฝึกอบรม
2. เครื่องมือประเมินผลการฝึกอบรม เป็นเครื่องมือสำหรับประเมินผลเมื่อการฝึกอบรมสิ้นสุดลง ได้แก่ ความรู้ ความรู้สึก ทักษะ ปฏิบัติการ ผลงานที่ให้ทำในช่วงฝึกอบรม และผลเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่งหลังการฝึกอบรม ได้แก่ การปรับตัว การนำความรู้ไปใช้ การผลิตผลงานใหม่ การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปลี่ยนแปลงของบุคคลและหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรมมี 4 ประเภท ได้แก่

2.1 เครื่องมือวัดความรู้และผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม ได้แก่ แบบทดสอบ

2.2 เครื่องมือวัดปฏิกิริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ แบบสอบถาม หรือแบบสัมภาษณ์ ความคิดเห็นของผู้เข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรม เช่น การอำนวยความสะดวก สถานที่ เอกสาร วิทยากร วิธีดำเนินงาน เป็นต้น

2.3 เครื่องมือประเมินผลงาน เป็นเครื่องมือพิจารณาผลงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.4 เครื่องมือประเมินทักษะ หรือแบบสังเกตพฤติกรรม ได้แก่ แบบสังเกตพฤติกรรม การปฏิบัติงาน

สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550 : 177) ได้ให้วิธีการนำเครื่องมือที่นิยมใช้ในการประเมินผล ได้แก่

1. การสังเกต หมายถึง การใช้ประสาทต่างๆ สัมผัสสิ่งที่ต้องการประเมินผล ประสาทที่ใช้มากในการประเมินผลการฝึกอบรมคือ ตา ฝ่ายประเมินผลต้องใช้ตาสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้าฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ความสนใจหรือไม่ การประเมินผลโดยการสังเกตจะต้องมีการแปลพฤติกรรมที่สังเกตได้อย่างเป็นธรรมชาติ และจะต้องไม่ใส่อารมณ์ของผู้เข้าสังเกตเข้าไปด้วยโดยปกติควรใช้คนคนเดียวเป็นผู้สังเกต จึงจะได้ผลการสังเกตที่ถูกต้อง

2. การสัมภาษณ์ หมายถึง การถามผู้ที่ต้องประเมินผล ควรเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า ผู้สัมภาษณ์ควรรู้จักหวั่นไหวในการถาม คำถามบางคำถามควรถามในเชิงเปรียบเทียบ เพราะถ้าถามตรง ๆ จะได้คำตอบที่วัดความรู้สึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ไม่แน่นอน เช่น สัมภาษณ์ ผู้สอบเข้าทำงาน หากถามว่า ทำไมจึงมาสมัครเข้าทำงานนี้ ผู้ถูกสัมภาษณ์จะตอบว่า รักงานนี้ สนใจงานนี้จึงควรตั้งคำถามเปรียบเทียบโดยถามงานอื่นๆ ที่คล้ายกับงานนี้ จะทำให้ได้ความรู้สึกที่แท้จริงของผู้สมัครได้ การสัมภาษณ์ที่ดีควรใช้การสังเกตพฤติกรรมของผู้ตอบควบคู่ไปด้วย

3. การสอบถาม หมายถึง การถามจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ต้องการประเมินผล อาจเป็นเพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน ผู้บังคับบัญชา การสอบถามควรใช้วิธีการแบบเป็นกันเอง ไม่ควรมีการจดบันทึกต่อหน้าผู้ถูกสัมภาษณ์

4. การสอบ หมายถึง การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตอบคำถาม หรือกรอกแบบสอบถามที่มีเนื้อหาในการฝึกอบรม อาจเป็นความรู้ในเนื้อหาวิชา หรือความรู้สึก เจตคติ ที่เกิดจากการฝึกอบรมครั้งนี้ ควรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้สอบอย่างสบายใจ โดยฝ่ายการฝึกอบรมควรแจ้งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบว่า การสอบครั้งนี้เพื่อต้องการทราบผลการฝึกอบรมเท่านั้นไม่ใช่เป็นเกณฑ์ว่าจะผ่านการฝึกอบรมครั้งนี้หรือไม่

สรุปการประเมินผลการฝึกอบรม คือกระบวนการเปรียบเทียบระหว่างผลการฝึกอบรมที่

รวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ได้ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือเป็นกระบวนการย้อนกลับ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินการฝึกอบรมนั้นถูกต้อง เหมาะสม หรือผิดพลาดอย่างไร แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไขและสรุปผลจัดทำเป็นรายงานผลการประเมินการฝึกอบรม

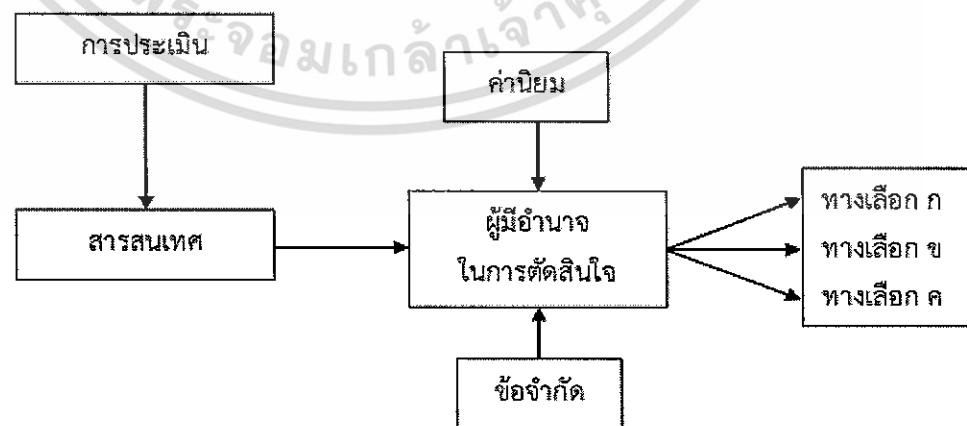
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร

2.4.1 ความหมายของการประเมิน

คำว่า การประเมิน ในพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน. 2556 : 711) ได้บัญญัติว่า หมายถึง กำหนดหรือให้ค่าหรือราคาเท่าที่ควรจะเป็นตามหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้ การประเมินผล หมายถึง การพิจารณาและวัดค่าของกิจการใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น ประเมินผลการสัมมนา ประเมินผลการปฏิบัติงานในรอบปีของบริษัท เป็นต้น

ชาญ สวัสดิ์สาส์ (2555 : 4) ให้นิยามการประเมินผล คือ การใช้ดุลพินิจและค่านิยม ในการพิจารณาตัดสิน คุณค่า ความเหมาะสม ความคุ้มค่า หรือสัมฤทธิ์ผลของเหตุการณ์ โครงการ หรือสิ่งอื่นใด หลังจากเปรียบเทียบผลที่วัดได้โดยวิธีการใดๆก็ตาม กับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสรุปให้เห็นความสัมพันธ์ในรูปสมการได้ดังนี้ การประเมิน = การวัด + ดุลยพินิจ/ค่านิยม

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553 : 20) ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจ (Judgment) และหรือค่านิยมและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยการเปรียบเทียบผลที่วัดได้กับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสรุปเป็นสมการได้ ดังนี้ การประเมิน = การวัด + ดุลยพินิจ การประเมินจึงเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ (เชิงคุณค่า) เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ตัดสินใจเลือกทางเลือกซึ่งที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 นิยามของการประเมินเพื่อตัดสินใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Kirkpatrick (อ้างใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2553 : 21) มีความเห็นว่าการประเมินผลการประเมินหลักสูตร คือ การวัดสัมฤทธิ์ผลของโครงการฝึกอบรม ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

Moers (อ้างใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2553 : 21) ให้ความหมายของการประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลพินิจ และค่านิยมในการพิจารณาคัดสินคุณค่า ความเหมาะสม หรือผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรมหลังจากเปรียบเทียบผลที่วัดโดยวิธีการใดๆก็ตามกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้

Stufflebeam And Shinkfield (อ้างใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2553 : 21) ให้ความหมายว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการแสวงหา การพรรณนา การได้มาซึ่งข้อมูล ตลอดจนการเตรียมข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจและแสวงหาทางเลือกที่เหมาะสม

Fitzpatrick, Sanders, And Worthen (อ้างใน สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2553 : 21) ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นวิธีการสืบหาข้อมูลและพิจารณาตัดสินใจ 3 ประเด็น คือ

1. การกำหนดมาตรฐานเพื่อใช้ตัดสินคุณภาพโดยเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด
2. การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
3. การเปรียบเทียบข้อมูลสารสนเทศที่ได้กับมาตรฐานที่กำหนดไว้เพื่อตัดสินคุณค่า

คุณภาพ คุณประโยชน์ ประสิทธิภาพ หรือความสำคัญของโครงการ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อเสนอแนะที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องตัดสินใจได้ว่าควรปรับปรุง ดำเนินการต่อไป

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2553 : 117) ได้ให้ความหมายอย่างกระชับว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศในการปรับปรุงโครงการ และสารสนเทศในการตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

สมคิด พรหมจ้อย (2550 : 37) ให้ความหมายที่สะท้อนถึงทั้งวัตถุประสงค์และประเภทของการประเมินว่า การประเมินเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือแผนงานนั้น ๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด การประเมินผลเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่า กล่าวคือ หลักสูตรฝึกอบรมที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้น ได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด สามารถทำได้ทั้งการประเมินก่อนเริ่มฝึกอบรม การประเมินขณะที่โครงการกำลังฝึกอบรมอยู่ และการประเมินหลังจากฝึกอบรมได้สิ้นสุดแล้ว

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2555 : 12-13) กล่าวว่า จากการพิจารณาความหมายของการประเมินชี้ให้เห็นว่าการประเมินเป็นกิจกรรมสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการบริหารจัดการโครงการ เพราะการประเมินมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้รับผิดชอบ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่นำไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ ตลอดจนความเป็นไปได้ในการจัดทำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ช่วยให้ทราบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรค ซึ่งนำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามทิศทางที่ต้องการ

3. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความสำเร็จและความล้มเหลวที่นำมาใช้ในการตัดสินใจและวินิจฉัยว่า จะดำเนินโครงการในช่วงต่อไปอย่างไร ยกเลิกหรือปรับขยายการดำเนินโครงการต่อไปอีก

4. ช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพว่าเป็นอย่างไร คำนวณค่ากับการลงทุนหรือไม่

5. ช่วยให้เกิดการเสริมแรง สร้างพลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานเมื่อทราบผลสำเร็จ จุดเด่นหรือจุดด้อยโดยจะมุ่งมั่นปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินการให้มีคุณภาพและมาตรฐานสูงขึ้นซึ่งจะเกิดคุณค่าและประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการหรือองค์กร

เพ็ชรี รูปะวิเชตร์ (2554 : 113) กล่าวถึงการประเมินผลการฝึกอบรม มีจุดมุ่งหมายที่สามารถแบ่งออกเป็นข้อๆได้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อตรวจสอบการบริหารการฝึกอบรม
2. เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการฝึกอบรม
3. เพื่อค้นหาอุปสรรคปัญหาที่เกิดขึ้น
4. เพื่อสรุปรวบรวมข้อมูลบางอย่าง
5. เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพประสิทธิผลของการฝึกอบรม
6. เพื่อหาความคุ้มค่าของการดำเนินการฝึกอบรม
7. เพื่อวางแผนในการจัดฝึกอบรมในโอกาสต่อไป
8. เพื่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

วิธัญญา ชวเจริญพันธ์ (2556 : 27) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่าของโครงการในด้านปัจจัยนำเข้า การดำเนินงาน โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์/มาตรฐาน เพื่อเป็นสารสนเทศสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงาน สรุปผลสำเร็จของการติดตามและการประเมิน จึงเป็นกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลจากการติดตาม สามารถใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งของการประเมินได้

สรุปจากความหมายความสำคัญของการประเมิน เป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้รับผิดชอบ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการปรับปรุงและพัฒนา และสิ่งที่สำคัญที่สุดของการประเมินอยู่ที่การเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการนำไปพัฒนาองค์กรอย่างเป็นมาตรฐานเพิ่มขึ้น โดยมีกระบวนการเชิงระบบเพื่อการตรวจสอบ หรือชี้บ่งถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการฝึกอบรม ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ปรับปรุง

และพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4.2 ความหมายของการประเมินหลักสูตร

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2554 : 123) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตร คือ กระบวนการเก็บรวบรวม และศึกษาข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตรวจสอบหลักสูตร และตัดสินว่าหลักสูตรมีคุณค่า บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การประเมินหลักสูตรเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาหลักสูตร ข้อบกพร่อง หรือความผิดพลาดอาจเนื่องมาจากสาเหตุและปัจจัยต่างๆ เช่น การออกแบบหลักสูตร อาจจะไม่เหมาะสมกับความต้องการของบุคคลและสังคม เป็นต้น

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2550 : 15-16) กล่าวว่า การประเมินหลักสูตรด้านการปฏิบัติเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

บุญเลี้ยง พุ่มทอง (2553 : 326) การประเมินหลักสูตรอาจถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการในการพัฒนาหลักสูตร เป็นขั้นตอนที่จะชี้ให้เราได้ว่าหลักสูตรมีการพัฒนาขึ้นเป็นรูปเล่มและนำไปใช้แล้วนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีข้อดี ข้อบกพร่องอะไรบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข การประเมินผลเป็นการพิจารณาคุณค่าของหลักสูตรโดยอาศัยวิธีการต่างๆ ในการประเมินเพื่อได้ข้อมูลจริงนำมาวิเคราะห์สรุป เพื่อนำไปพัฒนาต่อไป

สรุป ความหมายการประเมินหลักสูตร เป็นขั้นตอนขั้นสุดท้ายซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะต้องทำอย่างรอบคอบ ในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลอย่างถูกต้อง วิธีการที่เหมาะสมและต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย จึงจะทำให้ได้ผลการประเมินที่ถูกต้องเที่ยงตรงเป็นจริง และมีประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตรฝึกรวมต่อไป

2.4.3 ประเภทการประเมินหลักสูตร

นักวิชาการด้านการประเมินส่วนใหญ่นิยมจัดกลุ่มของรูปแบบการประเมินออกเป็น 2-3 กลุ่ม (อ้างใน พิษิต ฤทธิจรัญ, 2555 : 16-17) ดังนี้

1) การประเมินที่เน้นวัดอุปสรรค (Objective - Based Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตรวจสอบว่าผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์นั้นหรือไม่ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ Tyler, Cronbach และ Kirkpatrick ตามแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินของรูปแบบที่เน้นวัดอุปสรรค การประเมินเป็นกระบวนการตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นเทียบกับวัตถุประสงค์ ดังนั้นนักประเมินจึงมีบทบาทสำคัญในการตัดสินคุณค่าที่มุ่งประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก

2) การประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (Judgmental Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าที่มุ่งประเมิน ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ Stake, Scriven และ Provus ตามแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินของรูปแบบที่เน้นการตัดสินคุณค่า การประเมินเป็นกระบวนการที่นักประเมินต้องตัดสินคุณค่าที่มุ่ง
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเมิน บทบาทที่สำคัญที่สุดของนักประเมินก็คือ การตัดสินใจคุณค่า ถ้านักประเมินไม่ได้มีส่วนในกระบวนการตัดสินใจคุณค่าที่มุ่งประเมิน ถือว่ายังไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างสมบูรณ์

3) การประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision-Oriented Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดหาสารสนเทศเพื่อช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและมีเหตุผล ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ Welch, รูปแบบ Cipp Model ของStufflebeam และรูปแบบประเมินของ Alkin ตามแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินของรูปแบบที่เน้นการตัดสินใจ การประเมินเป็นกระบวนการจัดหาสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจที่มุ่งประเมิน นักประเมินจึงมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารที่จะใช้ในการตัดสินใจที่มุ่งประเมิน โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดบริบทของการตัดสินใจ และเกณฑ์การตัดสินใจความสำเร็จ นักประเมินไม่ควรเข้าไปมีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร เพราะจะทำให้เกิดความลำเอียงในการประเมิน นักประเมินจึงควรมีบทบาทเฉพาะการแสวงหาและเสนอสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่มุ่งประเมินเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

สมคิด พรหมจ้อย (2550 : 38) ได้แบ่งประเภทของการประเมินเป็น 3 ลักษณะ คือ แบ่งโดยยึดจุดมุ่งหมายของการประเมิน ยึดหลักในการประเมิน และลำดับเวลาในการประเมิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แบ่งตามจุดมุ่งหมายของการประเมิน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การประเมินเพื่อปรับปรุง บางครั้งเรียกว่าการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation)
2. การประเมินเพื่อสรุปผลเรียกว่า การประเมินรวมสรุป (Summative Evaluation)

แบ่งตามหลักยึดของการประเมิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. การประเมินที่อิงวัตถุประสงค์/เป้าหมายของโครงการหรืองานเป็นเกณฑ์ (Goal Based Evaluation)
2. การประเมินที่ไม่อิงวัตถุประสงค์/เป้าหมายของโครงการ (Goal-Free Evaluation)

แบ่งตามระยะเวลาในการประเมิน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. การประเมินก่อนเริ่มโครงการหรือก่อนนำโครงการไปปฏิบัติ (Intrinsic Evaluation)
2. การประเมินขณะดำเนินงาน (On Going Evaluation)
3. การประเมินหลังการดำเนินงาน (Pay-Off Evaluation)

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2554 : 123) กล่าวถึงวิสัยทัศน์ในการประเมินหลักสูตร 3 ข้อดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การประเมินหลักสูตรจัดเป็นกระบวนการวัดระดับความสามารถของผู้เรียนโดยเทียบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตร

2. การประเมินหลักสูตรเป็นการเปรียบเทียบความสามารถของผู้เรียนกับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนดไว้

3. การประเมินหลักสูตรสารสนเทศที่ได้เป็นการอธิบายและช่วยในการพิจารณาตัดสินหลักสูตรได้ชัดเจน

บุญเลี้ยง พุ่มทอง (2553 : 302) กล่าวถึงการแบ่งประเภทของการประเมินหลักสูตรเป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภทการประเมินหลักสูตรที่สร้างเสร็จใหม่ๆเป็นการประเมินก่อนนำหลักสูตรไปใช้
2. ประเภทของการประเมินหลักสูตรในระหว่างหรือหลังการใช้หลักสูตร แบ่งกลุ่มย่อยๆได้

3 กลุ่ม คือ

- การประเมินหลักสูตรที่ยึดจุดมุ่งหมายเป็นหลัก
- การประเมินหลักสูตรที่ไม่ยึดเป้าหมาย
- การประเมินหลักสูตรที่ยึดเกณฑ์เป็นหลัก

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2554 : 123) ได้แบ่งขั้นตอนการประเมินหลักสูตรเป็น 3 ระยะ คือ ระยะแรก ได้แก่ การประเมินหลักสูตรก่อนการนำหลักสูตรไปใช้ ระยะที่ 2 คือ การประเมินหลักสูตรระหว่างการดำเนินการใช้หลักสูตร และระยะที่ 3 คือ การประเมินหลักสูตรภายหลังการใช้หลักสูตรครบกระบวนการ

2.4.4 แนวทางการประเมินหลักสูตร

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2550 : 15-16) กล่าวถึงแนวทางการประเมินได้ดังนี้

1. การประเมินเป็นกระบวนการประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน มิใช่ประเมินค่าบุคคล
2. การประเมินเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา
3. การประเมินจะต้องมีความแม่นยำในการประเมิน ทั้งความเชื่อมั่นได้ และความ

เที่ยงตรง

4. การประเมินจะต้องมีเครื่องมือช่วยในการประเมิน
5. การประเมินจะต้องมีการแจ้งผลการประเมินหลังจากเสร็จสิ้นการประเมินแล้ว
6. การประเมินต้องดำเนินการเป็นกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

Pratt (อ้างใน วิชัย วงษ์ใหญ่. 2554 : 131) ได้เสนอแนวทางการประเมินหลักสูตรไว้ 14 ประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. จุดมุ่งหมายทั่วไป แนวทางการประเมิน ได้แก่
 - หลักสูตรได้กล่าวถึงลักษณะที่คาดหวังของผลผลิตหลักสูตรไว้ชัดเจนหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- จุดมุ่งหมายของหลักสูตรมีความสำคัญเพียงพอหรือไม่
 - จุดมุ่งหมายของหลักสูตรกำหนดไว้ครอบคลุมสิ่งสำคัญ ที่คาดหวังไว้หรือไม่
2. หลักการและเหตุผล แนวทางการประเมิน ได้แก่
- มีการเสนอความจำเป็นเกี่ยวกับการใช้หลักสูตรหรือไม่
 - มีการกล่าวถึงข้อสรุปที่สำคัญของหลักสูตรไว้หรือไม่
 - ข้อคิดเห็นเป็นความจริงและเชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด
 - มีการคาดการณ์เกี่ยวกับการคัดค้าน หรือการไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการใช้หลักสูตร ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่
 - มีการประเมินความต้องการ ได้อธิบายวิธีการศึกษา การศึกษามีความน่าเชื่อถือเพียงไร
3. จุดมุ่งหมายเฉพาะ แนวทางการประเมิน ได้แก่
- มีการระบุจุดมุ่งหมายเฉพาะไว้หรือไม่
 - มีการชี้แนวทางว่าหลักสูตรสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้เรียนได้อย่างไร
 - จุดมุ่งหมายเฉพาะแต่ละข้อแสดงประเภทและความสำคัญหรือไม่
 - จุดมุ่งหมายเฉพาะแต่ละข้อแสดงความสอดคล้อง และสัมพันธ์กันกับจุดมุ่งหมายทั่วไปหรือไม่
 - จุดมุ่งหมายเฉพาะทุกข้อสามารถปฏิบัติได้และตอบสนองจุดมุ่งหมายทั่วไปหรือไม่
4. เกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้หลักสูตร แนวทางการประเมิน ได้แก่
- ระบุเกณฑ์สำหรับพิจารณาในการปฏิบัติ มีความชัดเจนและเหมาะสมและเชื่อถือเกี่ยวกับประสิทธิภาพได้เพียงใด
 - เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินมีความเหมาะสมกับมาตรฐานเพียงใด
5. การแบ่งระดับของคะแนน แนวทางการประเมิน ได้แก่
- ระบบการจัดลำดับความสำคัญของคะแนนมีความชัดเจนเพียงใด
 - การจัดลำดับของคะแนนสะท้อนให้เห็นลำดับความสำคัญของจุดมุ่งหมายหรือไม่
 - ระบบการจัดลำดับคะแนน มีความเหมาะสมกับจุดมุ่งหมายเฉพาะหรือไม่
6. สภาพแวดล้อม แนวทางการประเมิน ได้แก่
- มีการอธิบายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของชุมชนที่จะนำหลักสูตรไปใช้หรือไม่
 - มีการระบุถึงสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาอย่างชัดเจนหรือไม่
 - หลักสูตรมีความเหมาะสม ความชัดเจน ความต่อเนื่องเกี่ยวกับโครงการจัดการศึกษาของสถานศึกษากับผู้เรียนหรือไม่
 - การบริหารหลักสูตรได้จัดระบบไว้ชัดเจนเพียงใด
 - มีสถาบันการศึกษาอื่น สามารถนำหลักสูตรนี้ไปใช้ได้หรือไม่
 - มีการระบุถึงผลกระทบเกี่ยวกับหลักสูตร รายวิชา และผู้สอนหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่โดยอิสระขึ้นด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ลักษณะผู้เรียน แนวทางการประเมิน ได้แก่

- มีการระบุถึงลักษณะผู้เรียนที่จบหลักสูตรนี้หรือไม่
- มีการระบุเกี่ยวกับวิธีการและขั้นตอนการคัดเลือกผู้เรียนหรือไม่
- มีการกำหนดความรู้พื้นฐานไว้หรือไม่
- ผู้ที่ไม่สามารถเข้าเรียนในหลักสูตรนี้จะสามารถตรวจสอบได้ด้วยวิธีใด

8. การเรียนการสอน แนวทางการประเมิน ได้แก่

- มีการบรรยายละเอียดไว้ในแผนการเรียนเพียงพอหรือไม่
- เนื้อหาสาระของแต่ละวิชาในหลักสูตร น่าสนใจเพียงใด
- เนื้อหาสาระของแต่ละวิชามีคุณค่าและได้ประโยชน์มากน้อยเพียงใด
- การจัดการเรียนการสอนสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายทั่วไปและจุดมุ่งหมายเฉพาะหรือไม่
- การออกแบบกิจกรรม และกำหนดวิธีสอนส่งเสริมการเรียนรู้การคิดสร้างสรรค์มากน้อยเพียงใด
- จุดมุ่งหมายเฉพาะสามารถชี้แนะแนวทางการคัดเลือกวิธีการสอนรวมทั้งกิจกรรมที่เหมาะสมหรือไม่

9. ความแตกต่างในการจัดการเรียนการสอน แนวทางการประเมิน ได้แก่

- มีการประเมินผลระหว่างการเรียนอย่างสม่ำเสมอ และมีการประเมินเพื่อการวินิจฉัยหรือไม่
- มีการเตรียมสื่อสำหรับการสอนซ่อมเสริมหรือไม่ ลักษณะการจัดการสอนซ่อมเสริมมีหลายรูปแบบ รวมทั้งมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด
- มีการส่งเสริมผู้เรียนเก่งมากน้อยเพียงใด

10. การส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติ แนวทางการประเมิน ได้แก่

- มีการระบุจำนวนกลุ่มผู้เรียนขนาดใหญ่ ขนาดเล็กไว้หรือไม่
- มีการวางแผนสำหรับแก้ไขปัญหาสำหรับผู้เรียนจำนวนมากหรือน้อยกว่าที่กำหนดไว้หรือไม่
- มีการเตรียมวัสดุเครื่องมือที่สนับสนุนการเรียนการสอนหรือไม่
- สื่อการเรียนการสอนมีความสอดคล้องกับบทเรียนและหลักสูตรหรือไม่
- สื่อการเรียนการสอนและเครื่องมือสามารถจัดทำหรือจัดซื้อได้ง่ายหรือไม่
- สื่อการเรียนการสอนมีความเหมาะสมในการใช้มากน้อยเพียงใด
- มีการอธิบายวิธีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนการสอนไว้หรือไม่

11. การทดลองใช้หลักสูตร แนวทางการประเมิน ได้แก่

- มีการทดลองใช้หลักสูตรแบบนำร่อง หรือภาคสนามหรือไม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการแข่งขันเพียงครั้งเดียวเท่านั้น เมื่อผู้เผยแพร่เห็นประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รายงานผลการทดลองใช้น้ำเชื้อถือน้อยเพียงใด

12. การประเมินโครงการใช้หลักสูตร แนวทางการประเมิน ได้แก่

- มีการประเมินโครงการใช้หลักสูตร ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับหรือไม่
- มีองค์ประกอบหรือส่วนใดของหลักสูตรที่จำเป็นต้องมีการประเมินโดยเฉพาะหรือไม่
- มีการปรับปรุงและพัฒนาส่วนใดหรือไม่

13. การนำหลักสูตรไปใช้ แนวทางการประเมิน ได้แก่

- มีแนวทางและกำหนดเวลาการใช้หลักสูตรหรือไม่
- บทบาทหน้าที่ของผู้ใช้หลักสูตร ได้ระบุไว้ชัดเจนหรือไม่
- มีสิ่งจูงใจ และทรัพยากรสำหรับการใช้หลักสูตรเพียงพอหรือไม่
- แผนการใช้หลักสูตรมีความชัดเจน และเป็นไปได้เพียงใด

14. ผลผลิต แนวทางการประเมิน ได้แก่

- รูปแบบหลักสูตรมีความอิสระในตัวเองหรือไม่
- ผลผลิตจากหลักสูตรเป็นที่น่าพอใจและมีความสนใจในวิชาชีพมากขึ้นเพียงใด

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2554 : 130) กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของแนวทางการประเมินหลักสูตรแยกเป็นประเด็นหลักที่ควรคำนึงถึงในการเป็นแนวทางการประเมินหลักสูตรที่มีหน้าที่การประเมินหลักสูตรจำแนกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. การเลือกองค์ประกอบหลักสูตร หมายถึง ขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตร
2. การปรับปรุงองค์ประกอบหลักสูตร หมายถึง ขั้นตอนการใช้หลักสูตร
3. การปรับปรุงคุณภาพของหลักสูตร หมายถึง เงื่อนไขการใช้หลักสูตร การให้ข้อเสนอ

แนะสำหรับการใช้หลักสูตรให้บรรลุผล

บุญเลี้ยง พุ่มทอง (2553 : 207) กล่าวถึงเกณฑ์ในการประเมินดังนี้

1. มีจุดประสงค์ในการประเมินที่แน่นอน การประเมินผลหลักสูตรจะต้องกำหนดลงไปให้แน่นอนชัดเจนว่าประเมินอะไร
2. มีการวัดที่เชื่อถือได้ โดยมีเครื่องมือและเกณฑ์การวัดซึ่งเป็นที่ยอมรับ
3. ข้อมูลเป็นสิ่งที่จริงจำเป็นอย่างยิ่งในการประเมินผล ดังนั้นข้อมูลจะต้องได้มาอย่างถูกต้องเชื่อถือได้ และมากพอที่ใช้เป็นตัวประเมินค่าหลักสูตรได้
4. มีขอบเขตที่แน่นอนชัดเจนว่าต้องการประเมินในเรื่องใดแค่ไหน
5. ประเด็นของเรื่องที่จะประเมินอยู่ในช่วงเวลาของความสนใจ
6. การรวบรวมข้อมูลมาเพื่อกำหนดเกณฑ์ และกำหนดเครื่องมือในการประเมินผลจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ

7. การวิเคราะห์ผลการประเมินต้องทำอย่างระมัดระวังรอบคอบ และมีความเที่ยงตรงใน

การพิจารณา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การประเมินผลหลักสูตรควรใช้วิธีการหลายๆวิธี
9. มีเอกภาพในการตัดสินผลการประเมิน
10. ผลต่างๆที่ได้จากการประเมินผลควรนำไปใช้พัฒนาหลักสูตรทั้งด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ได้หลักสูตรที่ดี และมีคุณค่าสูงสุดตามที่ต้องการ
11. ต้องถือปฏิบัติสืบเนื่องสม่ำเสมอตลอดเวลา

2.4.5 เกณฑ์การประเมินหลักสูตร

ผลการประเมินหลักสูตร จะมีความน่าเชื่อถือเพียงใด อยู่ในเกณฑ์สำหรับการพิจารณาตัดสินการประเมินหลักสูตรของคณะกรรมการประเมินหลักสูตร เลือกใช้ได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน เกณฑ์ที่ใช้พิจารณาสำหรับการประเมินหลักสูตร รุจิรี ภูสาระ (อ้างใน จินดาภรณ์ บุญอนันต์, 2552 : 74-76) มีดังนี้

1. ความเที่ยงตรงภายใน (Internal Validity) หมายถึง การออกแบบการประเมินเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์ที่ประเมิน ผลของการประเมินตรงตามปรากฏการณ์ที่เป็นตัวแทนภายในขอบข่ายของการพิจารณาอย่างถูกต้องและเป็นจริง
2. ความเที่ยงตรงภายนอก (External Validity) หมายถึง ผลการประเมินหลักสูตรที่ได้สามารถนำไปอ้างอิงสรุปได้กว้างขวางเพียงใด เกี่ยวกับเรื่องเวลา สิ่งแวดล้อม ภูมิภาคและบุคคลที่มีสภาพความคล้ายคลึงกับกลุ่มที่ประเมิน
3. ความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความคงที่ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการใช้เครื่องมือวัดหลายๆอย่าง ผู้ประเมินหลักสูตรควรคำนึงถึงความเพียงพอของการเก็บหรือการวัดหรืออาจจะทำการวัดหลายๆครั้ง หรือวัดครั้งเดียวด้วยเทคนิคการวัดแบบต่างๆเพื่อตรวจสอบความคงที่ของคำตอบ เรื่องนี้ผู้ประเมินหลักสูตรต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการวัดค่อนข้างมาก และมีความละเอียดรอบคอบ และมีความรับผิดชอบ
4. ความเป็นปรนัย (Objectivity) หมายถึง คนส่วนใหญ่มีความเข้าใจข้อมูลที่ได้ จากการวัดตรงกันมากน้อยเพียงใด ผู้ประเมินรวบรวมข้อมูล รายละเอียดและตัดสินใจ แปลผลตรงกับบุคคลที่ร่วมประเมินด้วย ความเป็นปรนัยของการประเมินจึงจะเกิดขึ้น
5. ความสอดคล้องสัมพันธ์ (Relevance) หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการประเมินมีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของประเมิน การกำหนดจุดมุ่งหมายของการประเมินไว้ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ประเมินมีความระมัดระวังในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบตนเองเสมอได้ทำกิจกรรมการประเมินสอดคล้องกับประเด็นที่สัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย
6. ความสำคัญ (Importance) หมายถึง การจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบหลักสูตรที่ประเมิน จะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลในเรื่องเดียวกันจำนวนมาก ซึ่งต่อมาอาจพบว่า ข้อมูลมีความสำคัญน้อยมีจำนวนมากที่ใช้ในการสรุป ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลบางองค์ประกอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของหลักสูตรที่เก็บข้อมูลมาจำนวนน้อย แต่กลับมีความสำคัญ ผู้ประเมินหลักสูตรต้องถือเป็นความรับผิดชอบที่จะต้องจัดลำดับความสำคัญให้กับข้อมูลที่จะเก็บรวบรวม

7. ขอบข่ายของการประเมิน (Scope) หมายถึง ระบบและแบบแผนของการประเมินที่จะเอื้ออำนวยให้ทำการศึกษได้กว้างและลึก ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบและไม่ควรหยิбыกวิธีการประเมินเพียงอย่างเดียวหนึ่ง มาใช้ในการประเมินหลักสูตร

8. ความเชื่อถือและการยอมรับ (Credibility) หมายถึง ผู้ที่ต้องการใช้ผลการประเมินมีความเชื่อถือในผู้ประเมิน และยอมรับข้อมูลจากผลการประเมินได้มากน้อยเพียงใดเพราะความสัมพันธ์ของผู้ประเมินหลักสูตร กับผู้ใช้ผลการประเมินหลักสูตรจะมีอิทธิพลต่อการประเมินหลักสูตรมาก

9. เวลา (Time) หมายถึง การรายงานผลการประเมินจะทันใช้ในเวลาที่ต้องการหรือไม่ การใช้เวลาสำหรับกิจกรรมการประเมิน การเขียนรายงานผลการประเมินเป็นรายละเอียดที่จะต้องใช้เวลาอาจทำให้พลาดโอกาสที่จะใช้ผลการประเมิน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติการใช้หลักสูตร การเปลี่ยนแปลงหลักสูตร รวมทั้งการตัดสินใจหลักสูตร ดังนั้น การเสนอรายงานอาจจะทำเป็นระยะ โดยนำเสนอแบบไม่เป็นทางการ ก็สามารถช่วยแก้ปัญหาเกี่ยวกับการรายงานผลที่ช้าเกินกว่ากำหนด และไม่ทันต่อการนำมาใช้พิจารณาตัดสินใจ

10. ขอบเขตของการใช้ผลการประเมิน (Pervasiveness) หมายถึง การนำผลการประเมินหลักสูตรไปใช้อย่างกว้างขวาง และมีการเผยแพร่อย่างไร การเขียนรายงานการประเมินหลักสูตรจะต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะนำเสนอให้ถูกต้อง เช่นผู้บริหาร ผู้สอน และคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ต้องการทราบและใช้ผลการประเมินทั้งกว้างและลึกในลักษณะที่แตกต่างกัน

11. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การพิจารณาทางเลือกในการปฏิบัติเมื่อการประเมินเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทางเลือกนั้นอาจจะเกี่ยวข้องกับ ผู้ร่วมงาน ค่าใช้จ่าย ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินหลักสูตร มีทรัพยากรอะไรบ้างที่สูญเสียโดยเปล่าประโยชน์ ทั้งๆที่การสูญเสียนั้นสามารถหลีกเลี่ยงได้ มีสถานการณ์หรือเหตุการณ์อะไรที่เกี่ยวข้องกับการประเมินแต่ไม่ได้นำมาศึกษา การดำเนินการประเมินส่วนมากจะพบข้อจำกัดต่างๆ ผู้ประเมินหลักสูตรต้องมีความตระหนักและรับผิดชอบต่อจุดมุ่งหมายของการประเมินหลักสูตรให้มาก

2.4.6 วิธีการประเมินผลหลักสูตร

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉุกร (2550 : 21) แบ่งวิธีการประเมินเป็นข้อๆได้ดังนี้

1. วิธีการประเมินผลที่ยึดคุณลักษณะบุคคล ได้แก่ การประเมินผลที่เน้นรูปแบบการประเมินเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคคล หรือบุคลิกภาพเป็นสำคัญ แบ่งออกเป็น 5 วิธี คือ

- วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วน
- วิธีการประเมินแบบตรวจสอบ
- วิธีการเปรียบเทียบระหว่างบุคคล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วิธีแบ่งชั้น
- วิธีการประเมินตามค่าคะแนน

2. วิธีการประเมินผลที่ยึดพฤติกรรม ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นรูปแบบการประเมินผลเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 12 วิธี คือ

- วิธีการประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents)
- วิธีการบรรยายความ (Free From Essay, Free Written Evaluation)
- วิธีการประเมินผลตามแบบ Probst Rating Plan
- วิธีการประเมินโดยผู้ประเมินหลายคน (Multiple Rating)
- วิธีการประเมินร่วมกัน (Mutual Rating)
- วิธีการประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (Peer Rating)
- วิธีการประเมินด้วยตนเอง (Self-Appraisal, Self-Rating)
- วิธีสัมภาษณ์ผลงานก้าวหน้า (Progress Interview)
- วิธีการประเมินโดยการสัมภาษณ์ (Field Interview Method)
- วิธีการประเมินแบบใช้ศูนย์กลางการประเมิน (Assessment Center)
- วิธีการประเมินตามพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (Behaviorally Anchored Rating Scales-Bars)
- วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตการณ์โดยอาศัยมาตราส่วน (Behavioral Observation Scale)

3. วิธีการประเมินผลสำเร็จของงาน หรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก ได้แก่ วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแง่ผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมักจะประเมินในรูปของ ปริมาณ คุณภาพ เวลา หรือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 7 วิธี คือ

- วิธีการประเมินตามผลงาน (Appraisal By Result)
- วิธีการประเมินโดยใช้ตัวชี้โดยตรง (The Direct Index)
- วิธีการประเมินโดยเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standards Of Performance)
- วิธีจัดบันทึกปริมาณงาน (Production Records)
- วิธีบันทึกผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา (Periodic Test)
- วิธีทดสอบผลงาน (Performance Test)
- วิธีการวิเคราะห์หน้าที่และรับผิดชอบตามตำแหน่ง (Analysis Of Position Functions And Responsibilities)

4. วิธีการประเมินผลแบบผสมผสาน เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการ

ผสมผสานกันระหว่างวิธีการประเมินที่เน้นการวางแผน Planning System

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. วิธีการประเมินผลงานแบบ 360 องศา เป็นการประเมินผลแบบผสมผสาน (Hybrid System) ที่เน้นถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถและพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

6. วิธีการประเมินผลโดยใช้ดัชนีวัดผลงานหลัก KPI เป็นวิธีการประเมินที่ยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก ซึ่งมีข้อจำกัดหรือมีจุดอ่อนในแง่ความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์การดำเนินงานขององค์กรในการแข่งขันเพื่อประเมินผลสำเร็จขององค์กร

2.4.7 รูปแบบการประเมินหลักสูตร

รูปแบบการประเมินเกิดขึ้นเนื่องจากความพยายามของนักประเมินที่มุ่งนำเสนอแนวคิด แนวทางในการประเมิน โดยหมายถึง กรอบแนวคิด วิธีการหรือแนวทางที่เป็นแบบแผนในการประเมินอย่างเป็นระบบ ซึ่งแสดงให้เห็นสิ่งที่ควรประเมิน ขั้นตอนหรือกระบวนการของการประเมิน สิ่งที่มุ่งประเมินหลักสูตรว่า ควรพิจารณาประเมินเรื่องอะไรบ้าง ตรวจสอบอย่างไร ซึ่งเป็นลักษณะของการเสนอแนะวิธีการ ให้นักประเมินได้แนวคิด และมองเห็นแนวทางในการดำเนินการประเมินที่ครอบคลุม ชัดเจนซึ่งจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

พิสนุ พงศ์ศรี (2553 : 16) กล่าวว่า รูปแบบ (Model) บางครั้งอาจจะเรียกว่าแบบจำลอง หรือตัวแบบ ถือว่าเป็นตัวช่วยสำคัญในการประเมิน เพราะเป็นแนวทางและสร้างความน่าเชื่อถือในการประเมินได้ ซึ่งรูปแบบเกือบทั้งหมดคิดค้นขึ้นมาโดยชาวต่างประเทศ ดังนั้นการเลือกรูปแบบจึงควรพิจารณาให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมไทย จึงทำให้การประเมินเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายได้มากที่สุด

พิชิต ฤทธิ์จรูญ (2555 : 16) กล่าวว่า คำว่า รูปแบบ คือ แบบจำลอง ตัวแบบหรือโมเดล มาจากภาษาอังกฤษว่า Model หมายถึง วิธีการถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ ตลอดทั้งจินตนาการที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราวใด ๆ ให้ปรากฏโดยใช้การสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ เช่น ภาพวาด ภาพเหมือน แผนภูมิ แผนผังต่อเนื่องหรือสมการทางคณิตศาสตร์ เป็นต้น เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถนำเสนอเรื่องราวหรือประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างกระชับภายใต้หลักการอย่างเป็นระบบ ดังนั้นรูปแบบจึงสามารถนำไปใช้ในลักษณะต่าง ๆ กันคือ

- 1) เป็นแบบจำลองในลักษณะเลียนแบบ
- 2) เป็นตัวแบบที่ใช้เป็นแบบอย่าง
- 3) เป็นแผนภาพที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสัญลักษณ์และหลักการของระบบ
- 4) เป็นแบบแผน หรือแผนผังของการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องด้วยความสัมพันธ์เชิง

ระบบ

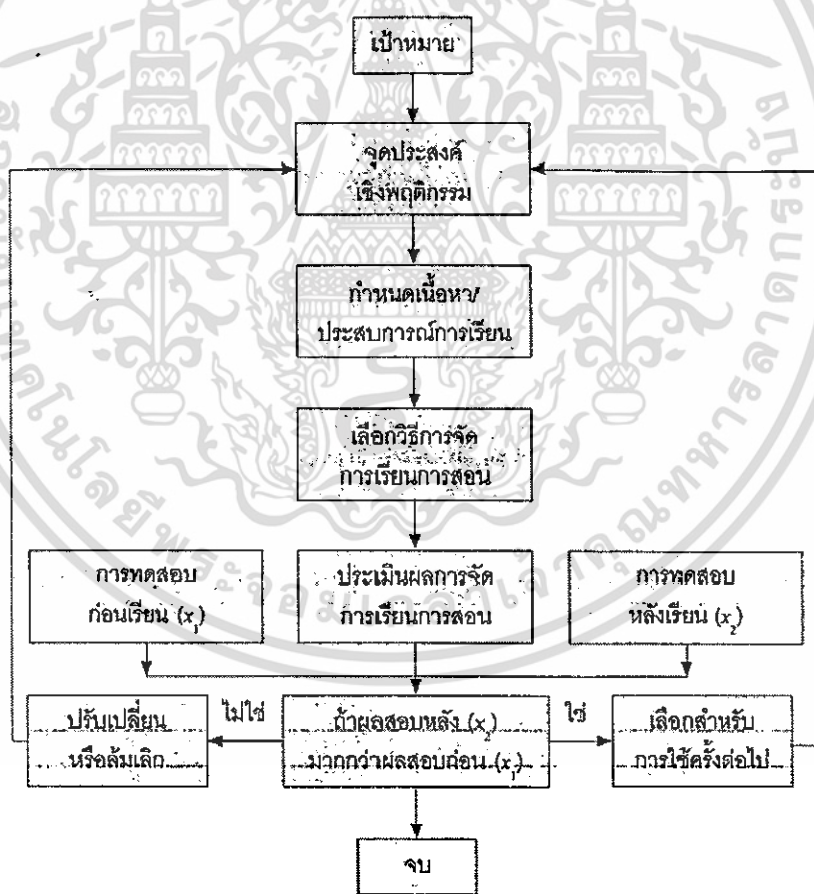
เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2553 : 27) กล่าวว่า จากความหมายของรูปแบบการประเมินจะเห็นว่า รูปแบบมีลักษณะที่สำคัญคือ เป็นตัวแบบแทนกรอบความคิดซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบภายในอย่างมีระบบ สามารถถ่ายทอดให้เป็นแบบแผนตัวอย่างในการดำเนินงานได้ ซึ่งนำเสนอในรูปการบรรยาย เป็นรูปภาพ หรือเป็นฟังก์ชันทางคณิตศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รูปแบบการประเมินที่ควรใช้ในการประเมิน นักประเมินสามารถเลือกหรือประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินได้หลากหลายรูปแบบ ซึ่งแต่ละรูปแบบมีรายละเอียดและแนวทางการประเมินดังนี้

1. รูปแบบการประเมินของ Tyler

Tyler เป็นนักประเมินที่ให้ความสนใจและพัฒนารูปแบบการประเมินทางการศึกษาก่อนคนอื่น ๆ นอกจากเขาจะเป็นบุคคลที่มีความสำคัญทางด้าน การประเมินแล้ว ยังเป็นผู้ที่ให้แนวคิดสำคัญในการพัฒนาหลักสูตรอีกด้วย โดย Tyler ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ (Outcomes) ที่คาดหวังกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้า จากนิยามนี้ชี้ให้เห็นว่า Tyler ได้ยึดเอาจุดมุ่งหมายของหลักสูตรเป็นหลักในการประเมิน เพื่อตรวจสอบว่าหลักสูตรที่จัดทำนั้น สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด บางครั้งจึงเรียกรูปแบบการประเมินนี้ว่า รูปแบบการประเมินที่ยึดวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จของเป้าหมายเป็นหลัก (Goal Attainment Or Objective - Based Model)



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการประเมินตามรูปแบบการประเมินของ Tyler

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 2.3 การประเมินโครงการตามรูปแบบการประเมินของ Tyler ได้สรุปไว้ 7 ขั้นตอนดังนี้ สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (อังกะไน เซาว์ โยอิน. 2553 : 105)

- 1) กำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ทั่วไป
- 2) จัดจำแนกจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ทั่วไป
- 3) เขียนจุดมุ่งหมายให้อยู่ในรูปของจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมนั้น
- 4) ระบุสถานที่แสดงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมนั้น
- 5) พัฒนาหรือคัดเลือกเทคนิคการวัดผล
- 6) รวบรวมข้อมูลที่เป็นผลจากการดำเนินงานตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้
- 7) เปรียบเทียบผลข้อมูลที่เกิดจากการดำเนินงานตามจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมที่กำหนดไว้

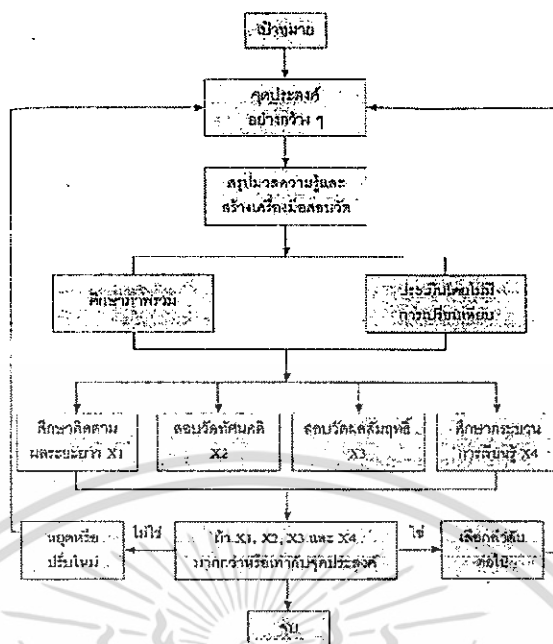
2. รูปแบบการประเมินของ Cronbach

Cronbach ได้เสนอแนวความคิดการประเมินซึ่งเรียกว่า การประเมินยุทธศาสตร์ของการตัดสินใจ การประเมินตามแนวคิดของ Cronbach คือการรวบรวมข้อมูลและใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการประเมินทางการศึกษา โดยที่การประเมินทางการศึกษามีขอบเขตครอบคลุมถึงกิจกรรมต่างๆ ทางการศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นสื่อการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนการสอน หลักสูตรหรือประสบการณ์การเรียนรู้ที่สถานศึกษาจัดให้กับผู้เรียน การประเมินจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหลายเรื่องด้วยกัน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลหลายๆ ด้าน การประเมินจึงประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ หลายขั้นตอน และใช้เทคนิควิธีที่แตกต่างกัน ไม่มีการประเมินแบบใดแบบหนึ่งที่จะนำไปใช้ได้ในทุกสถานการณ์หรือทุกเหตุการณ์ เช่น กรณีการประเมินหลักสูตร หรือการประเมินจึงไม่ควรใช้การสอบวัดผลการเรียนของผู้เรียนหรือเข้ารับการฝึกอบรมแต่เพียงอย่างเดียว แต่ควรจะใช้เทคนิควิธีและเครื่องมือวัดหลายชนิด Cronbach เห็นว่าควรทำการทดสอบทั้งวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และผลกระทบอื่น (Side Effects) ของโครงการนั้น จึงเรียกรูปแบบการประเมินของ Cronbach ว่ารูปแบบการประเมินวัตถุประสงค์และผลกระทบด้วย (Goal And Side Effects Attainment Model)

การประเมินที่นำมาใช้ในการตัดสินใจของ Cronbach ได้แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (เยาวดี รางชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2553 : 32-33)

- 1) เพื่อการปรับปรุงรายวิชา (Course Improvement)
- 2) เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับตัวบุคคล (Decision about Individual)
- 3) เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับระบบและวิธีการบริหาร (Administrative Regulation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.4 แสดงรูปแบบการประเมินของ Cronbach

จากภาพที่ 2.4 การประเมินของ Cronbach จะกำหนดจุดประสงค์ไว้กว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจง แล้วจึงสรุปมวลความรู้ที่สอนขึ้นมา เพื่อสร้างเครื่องมือให้สอดคล้องกับมวลความรู้ที่สอนขึ้นมาได้ หลังจากนั้นจะทำการประเมินผู้เรียนตามแนวคิดของ Cronbach ไม่ใช่เพียงวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนอย่างเดียว จะต้องมีการสอบถามทัศนคติ ศึกษากระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน การประเมินผู้เรียนทุกๆ ด้านต้องมีการติดตามผลระยะยาวด้วย เมื่อผลการวัดทั้ง 4 ด้านมากกว่า จุดประสงค์ที่กำหนดไว้ควรหยุดหรือปรับเปลี่ยนจุดประสงค์ใหม่ (อ๋างโน เซอร์ โยอิน. 2553 : 110)

3. รูปแบบการประเมินของ Scriven

Scriven เป็นนักคิด นักปรัชญาที่สำคัญคนหนึ่งของการประเมินที่ให้ความสำคัญกับการตัดสินคุณค่า (Value Judgment) ซึ่งได้เสนอแนวความคิดว่าสิ่งที่นักประเมินต้องทำ คือ ให้ข้อสรุปเชิงประเมิน (Evaluation Conclusion) และนักประเมินต้องมีบทบาท 3 ประการ คือ การเป็นผู้ตัดสินคุณค่า การเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการทำการประเมิน และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการ ส.วาสนา ประवालพฤษ์. (อ๋างโน พิชิต ฤทธิจรูญ. 2555 : 31-32)

จุดเน้นของการประเมิน

สมคิด พรหมจ้อย (2550 : 56-58) ให้ความหมายของการประเมินของ Scriven ว่า การประเมินคือ การรวบรวมข้อมูล การตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูล และการกำหนดเกณฑ์ประกอบการประเมิน เป้าหมายสำคัญของการประเมิน คือ การตัดสินคุณค่าของโครงการ มีจุดมุ่งหมายสำคัญของการประเมิน 2 ประการคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) เป็นการประเมินที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานจะมีบทบาทของการตัดสินคุณค่าของกระบวนการดำเนินงานเพื่อเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และเพื่อเป็นแนวทางไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

2) การประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินสรุปผลของการประเมิน ซึ่งจะประเมินเมื่อสิ้นสุดการดำเนินโครงการแล้ว จะมีบทบาทของการตัดสินคุณค่าของผลที่ได้รับเพื่อเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับคุณค่าของหลักสูตรและหาจุดเด่นหรือจุดบกพร่องของหลักสูตร เพื่อเป็นแนวทางสู่การตัดสินใจการดำเนินการในรอบต่อไป

ในการประเมินมีวิธีการที่สามารถนำไปใช้ได้ 2 วิธี คือ

1) การประเมินก่อนการปฏิบัติงาน หรือการประเมินคุณค่าภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ ยกเว้นผลผลิตหรือผลกระทบ เช่น การประเมินจุดมุ่งหมาย เป้าหมาย เนื้อหา กระบวนการและกิจกรรม คุณภาพของเครื่องมือตลอดจนเจตคติของบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการประเมินเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2) การประเมินคุณค่าการปฏิบัติงาน หรือการประเมินผลสำเร็จ (Pay-Off Evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้รับผลหลังจากการดำเนินการแล้ว เป็นการตัดสินคุณค่าโดยอิงเกณฑ์ภายนอก

นอกจากนี้ Scriven ยังได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลที่ไม่อิงเฉพาะวัตถุประสงค์ (Goal-Free Evaluation) เป็นผลที่มีได้คาดหวังไว้ ทั้งนี้เป็นผลที่เกิดขึ้นจริง ๆ จากการประเมินผลซึ่งอาจเป็นผลในทางที่ดี พึงปรารถนาและไม่ดีที่ไม่พึงปรารถนาก็ได้

4. รูปแบบการประเมินของStake

Stakeได้เสนอแนวคิดในการประเมินหลักสูตรหรือโครงการในรูปแบบการประเมินความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง โดยให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า เป็นการบรรยาย และตัดสินคุณค่าของหลักสูตรหรือโครงการทางการศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องมีข้อมูล 2 ประเภท คือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบรรยาย และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2555 : 31-32)

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่คาดหวังหรือเป้าหมาย เป็นส่วนที่กล่าวถึงความคาดหวังหรือความต้องการของโครงการว่าต้องการให้เกิดอะไรขึ้นบ้าง โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

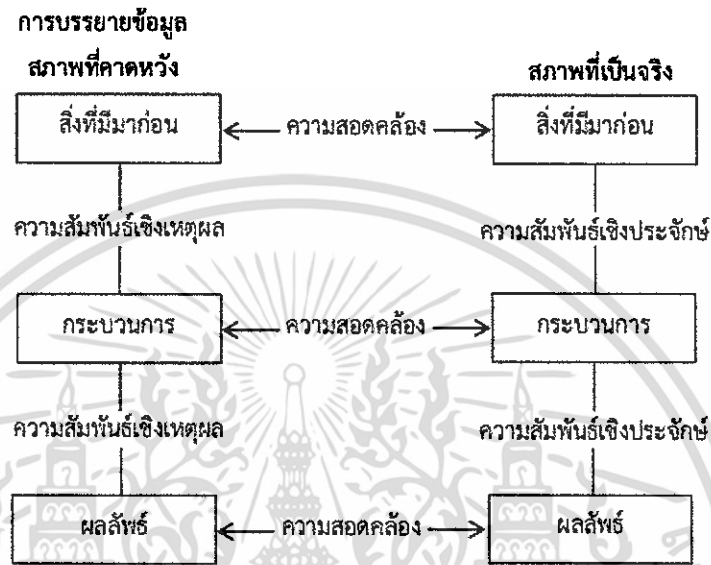
1.1 การคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งที่มีมาก่อน เป็นการประเมินสิ่งที่มีอยู่ก่อนที่จะมีการดำเนินโครงการ การใช้หลักสูตรหรือก่อนการเรียนการสอน

1.2 การคาดหวังเกี่ยวกับกระบวนการหรือการปฏิบัติ เป็นการประเมินปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ผู้เรียนกับผู้เรียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 การคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น เป็นการประเมินความสามารถด้านต่างๆของผู้เรียน เช่น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เจตคติ ผลที่มีต่อผู้บริหาร ครูและสถาบัน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริง การเก็บรวบรวมข้อมูลก็ต้องเก็บรวม 3 ด้าน เช่นเดียวกับสภาพที่คาดหวังคือ สิ่งที่เกิดขึ้นจริงในด้านสิ่งที่มีมาก่อน ด้านกระบวนการหรือการปฏิบัติ และด้านผลลัพธ์ สรุปความสัมพันธ์ได้ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 การบรรยายสิ่งที่ประเมินตามรูปแบบการประเมินของ Stake

รายละเอียดของการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินตามรูปแบบของการประเมินของ Stake มีดังนี้

1. หลักการและเหตุผล (Rationale) เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงแนวคิด หลักการและวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นพื้นฐานในการกำหนดสภาพที่คาดหวังให้เกิดขึ้น

2. เมทริกซ์การบรรยาย (Description Matrix) คือ ส่วนที่ใช้บรรยายภาพรวมของข้อมูลที่ได้จากการประเมิน เมทริกซ์นี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภาพที่คาดหวัง และสภาพที่เป็นจริง เมื่อพิจารณาจากข้อมูลทั้งสองแนวแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กันในแนวตั้ง และมีความสอดคล้องกันในแนวนอน แสดงว่าสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เมทริกซ์การตัดสินใจ (Judgment Matrix) เป็นส่วนของการตัดสินคุณค่า ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

3.1 มาตรฐานที่ใช้ (Standards) ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ว่าผลการประเมินนั้นมีคุณภาพ หรือบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยอาศัยมาตรฐานที่กำหนดไว้ อาจจะเป็นมาตรฐานสมบูรณ์ หรือมาตรฐานสัมพัทธ์ก็ได้

3.2 การตัดสินใจ (Judgments) เป็นขั้นตอนที่พิจารณาว่า ผลการประเมินนั้นมีคุณภาพเพียงใด มีจุดเด่นจุดด้อยอย่างไรบ้าง โดยอาศัยการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้กับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐาน การเปรียบเทียบอาจจะใช้การเปรียบเทียบกับเกณฑ์สัมบูรณ์ หรือการเปรียบเทียบ เกณฑ์สัมพัทธ์ก็ได้

5. รูปแบบการประเมินของ Stufflebeam

Daniel L. Stufflebeam ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า ชิป โมเดล (Cipp Model) ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย เป็นรูปแบบการประเมิน ที่มีระบบแผนอย่างชัดเจนและสามารถนำไปใช้ในการประเมินต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง

คำว่า Cipp ย่อมาจากคำว่า Context (บริบทหรือสภาวะแวดล้อม) Input (ปัจจัยเบื้องต้น) Process (กระบวนการ) และ Product (ผลผลิต) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าแนวคิดการ ประเมินของ Stufflebeam นี้ ได้ยึดหลักของ การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) หรือ วิธีการ เชิงระบบ (Systems Approach)

Stufflebeam ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นวิธีการศึกษาหรือสืบค้นหาคุณค่า ของสิ่งที่มีประเมินอย่างเป็นระบบ การประเมินจึงเป็นกระบวนการที่จัดทำ นำเสนอสารสนเทศ และนำไปประยุกต์ใช้ในการอธิบายและการตัดสินใจคุณค่าและคุณประโยชน์ในการตัดสินใจหาทางเลือก ที่เหมาะสมในการดำเนินงานโครงการ

วิธีการประเมินโดยใช้รูปแบบการประเมินชิป จะเกี่ยวข้องกับลักษณะของการตัดสินใจ ซึ่ง จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่ได้จากการประเมินมาช่วยในการตัดสินใจ 4 ลักษณะ คือ การตัดสินใจ เกี่ยวกับการวางแผน (Planning Decisions) การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้าง (Structuring Decisions) การตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน (Implementing Decisions) และการตัดสินใจ เกี่ยวกับการทบทวนการดำเนินโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ (Recycling Decisions) มโนทัศน์ เบื้องต้นของรูปแบบ Cipp ก็คือ ประเภทของการตัดสินใจที่แตกต่างกันจำเป็นต้องใช้สารสนเทศใน การตัดสินใจที่แตกต่างกันด้วย ซึ่ง Stufflebeam และคณะ ได้จำแนกการตัดสินใจและการประเมิน เพื่อการบริหารและการวางแผนไว้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การประเมินบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation) เป็นการประเมิน เพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจในการวางแผนกำหนดเป็นผลลัพธ์ที่คาดหวังของโครงการ หรือวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ การประเมินบริบทเป็นการประเมินเกี่ยวกับนโยบาย ปรัชญา เป้าหมาย แรงกดดันทางเศรษฐกิจและสังคม ความต้องการของบุคคลและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ตลอดจนแรงกดดันทางการเมือง ซึ่ง (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2553 : 169) อธิบายว่า การ ประเมินบริบทของโครงการเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดโครงการ เป็นการ ประเมินสภาพเศรษฐกิจสังคมการเมือง ตลอดจนปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ อันนำไปสู่ทิศทางและ วัตถุประสงค์ของโครงการ

2. การประเมินปัจจัย หรือทรัพยากร (Input Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการและกลวิธีดำเนินโครงการเป็นการตรวจสอบความ พร้อมของปัจจัยเบื้องต้นต่างๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เป็นต้น เป็นการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เห็นเห็นไปใช้ประโยชน์ในการศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเมินเพื่อมุ่งเน้นว่ามีปัจจัยพร้อมมูลที่จะดำเนินการหรือไม่ แผนหรือโครงการที่เสนอเหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงส่วนใด สารสนเทศที่ได้ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างเพื่อเลือกแผนการจัดโครงการ หรือแผนการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สุดเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ซึ่ง (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2553 : 169) กล่าวว่า การประเมินปัจจัยหรือทรัพยากรเป็นการตรวจสอบความพร้อมด้านทรัพยากรทั้งปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนระบบการบริหารจัดการเพื่อวิเคราะห์และกำหนดทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการน าโครงการไปปฏิบัติเพื่อให้บังเกิดผลสำเร็จ ซึ่งเป็นการประเมินขณะดำเนินงาน หรือประเมินในเชิงความก้าวหน้าเพื่อปรับปรุงกระบวนการบริหารหรือการดำเนินโครงการ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรค จุดเด่น จุดด้อย (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2553 : 169-170) ให้แนวคิดว่าการประเมินกระบวนการเป็นการประเมินการดำเนินงานเมื่อนำโครงการที่วางแผนไว้ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อศึกษาจุดแข็งและจุดอ่อน ตลอดจนปัญหา อุปสรรคของการดำเนินโครงการ จึงเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงการดำเนินโครงการได้อย่างทันที่ที่สารสนเทศที่ได้จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ การควบคุม หรือปรับปรุงแก้ไขวิธีการต่างๆ ให้เหมาะสมทันที่ที่ในขณะที่กำลังดำเนินโครงการอยู่

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินผลหลังจากการดำเนินงานโครงการสิ้นสุดลง เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพประสิทธิผลของโครงการซึ่งในทัศนะของ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2553 : 170) เห็นว่า เป็นการประเมินที่มุ่งตอบคำถามว่า โครงการประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ผลผลิตของโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ผลการดำเนินงานคุ้มค่าเพียงใด ประกอบด้วย การประเมินผลผลิต โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของผลผลิตเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ของโครงการตลอดจนการนำเอาความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานอีกส่วนหนึ่งคือผลกระทบ (Impact) สารสนเทศที่ได้จะนำมาใช้ในการตัดสินใจคุณค่าผลผลิตของโครงการ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อที่จะตัดสินใจว่าควรจะทำต่อไป หรือยุติ ล้มเลิก หรือยกฐานะเป็นงานประจำ

6. รูปแบบการประเมินของKirkpatrick

Kirkpatrick(อ้างใน พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2555 : 27-31) เป็นผู้นำเสนอแนวคิดและรูปแบบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม โดยได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรม 4 ระดับ ซึ่งตามทัศนะของ Kirkpatrick เห็นว่า การฝึกอบรมที่เน้นในลักษณะของหลักสูตรและโครงการฝึกอบรมนั้น จะช่วยให้ผู้ผ่านการอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น มีการปรับปรุงทักษะการทำงานดีขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงเจตคติต่อการทำงาน ทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงานในปัจจุบันหรือพัฒนางานในอนาคต การฝึกอบรมจึงเป็นการช่วยเหลือบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การฝึกอบรมใด ๆ ควรจะจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ผู้ว่าการจัดหลักสูตรฝึกอบรมมีประสิทธิผลเพียงใด

Kirkpatrick ได้เสนอรูปแบบการประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1) การประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) เป็นการตรวจสอบความรู้สึกหรือความพึงพอใจของผู้เรียนหรือผู้เข้าอบรมต่อหลักสูตรการฝึกอบรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่าผู้เรียนหรือผู้เข้าอบรมมีความรู้สึกอย่างไรต่อกรฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมหรือไม่เพียงใด เช่น ความพึงพอใจต่อหลักสูตร เนื้อหา กิจกรรม และวิธีการฝึกอบรม รวมทั้งความรู้ความสามารถ และเทคนิคการถ่ายทอดของวิทยากรตรงตามความต้องการหรือทำให้ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจ หรือไม่เพียงใด

2) การประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Evaluation) เป็นการตรวจสอบผลการเรียนรู้ที่ได้จากหลักสูตรการฝึกอบรม โดยควรตรวจสอบให้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และเจตคติ (Attitude) ตามแนวคิดของ Kirkpatrick เขาเชื่อว่าการฝึกอบรมสามารถที่จะสอนหรือพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ เกิดทักษะและเปลี่ยนแปลงเจตคติได้ จึงต้องมีการประเมินผลการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่า ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ได้ปรับปรุงและพัฒนาทักษะอะไรบ้าง และมีเจตคติต่อการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือไม่ เพียงใด ทั้งนี้เพราะว่าถ้าบุคคลมีการเรียนรู้น้อยหรือไม่มีการเรียนรู้ ก็จะพบว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความรู้ ทักษะและเจตคติจึงเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้าอบรมในโอกาสต่อไป

3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่าผู้เรียนหรือผู้ผ่านการอบรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานเป็นไปตามความคาดหวังของหลักสูตรหรือโครงการหรือไม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่า เมื่อได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว ผู้เข้าอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ อย่างไร วิธีการประเมินอาจติดตามประเมินโดยใช้แบบสอบถามไปยังหน่วยงานของผู้เข้าอบรมโดยสอบถามจากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และหรือผู้เข้าอบรม ข้อมูลที่ได้จะน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้ให้ข้อมูลว่า ให้ข้อมูลตรงกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้นในบางกรณีจึงออกแบบวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการออกไปติดตามเยี่ยมชมการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานจริง

4) การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (Results Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่าผลจากการอบรมได้เกิดผลดีหรือผลกระทบต่อสถานศึกษาหรือองค์กรในลักษณะใดบ้าง Kirkpatrick จึงเสนอให้มีการประเมิน ระดับที่สี่คือ การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบว่า ในที่สุดแล้วการฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรอย่างไรบ้าง ซึ่งนับเป็นการประเมินผลที่มีความสำคัญมากและยากที่สุดเพราะในความเป็นจริงนั้นอาจมีตัวแปรอื่นๆอีกมากมาย นอกเหนือการฝึกอบรมที่มีผลกระทบต่อองค์กรและตัวแปรเหล่านั้นบางทีก็ยากต่อการควบคุม ดังนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เผยแพร่เห็นประโยชน์ของการนำเอกสารนี้ไปใช้

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่เกิดต่อองค์กรจึงสรุปได้ยากกว่า เป็นผลมาจากหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมโดยตรง แต่ถ้าสามารถออกแบบการฝึกอบรมที่ควบคุมตัวแปรแทรกซ้อนได้เป็น อย่างดี และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือว่า พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่เปลี่ยนแปลงไปหรือผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการจัดหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมโดยตรง ก็แสดงว่าหลักสูตรหรือโครงการฝึกอบรมนั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร

จากรูปแบบการประเมินของKirkpatrickจะต้องประเมินใน 4 ระดับ ตามช่วงระยะเวลาของการดำเนินการฝึกอบรม กล่าวคือ ในระหว่างดำเนินการฝึกอบรมจะมีการประเมินปฏิภริยา และประเมินผลการเรียนรู้ หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมจึงประเมินพฤติกรรมการทำงานและประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร

สมชาติ กิจยรรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2550 : 179) ให้กรอบการประเมินของ Kirkpatrick สามารถแบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 ปฏิภริยาหรือ Reactions มุ่งประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

ระดับที่ 2 การเรียนรู้หรือ Learning มุ่งประเมินความรู้ ทักษะ ทศนคติ และพฤติกรรม

ระดับที่ 3 พฤติกรรม หรือ Behavior มุ่งประเมินพฤติกรรมในงานที่เป็นผลมาจากโครงการฝึกอบรม

ระดับที่ 4 ผลต่อองค์กร หรือ Results มุ่งประเมินการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่เกิดขึ้นจากผู้เข้าฝึกอบรม

ซึ่งจะเห็นว่าระดับที่ 1 และ 2 เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ แต่ระดับที่ 3 และ 4 จะประเมินเมื่อผู้เข้าฝึกอบรมกลับไปปฏิบัติงานแล้ว

พิสนุ พองศรี (2553 : 39-40) กล่าวถึงประเด็นการประเมินทั้ง 4 ประเด็น ตามรูปแบบของ Kirkpatrick ดังนี้

1. การประเมินปฏิภริยา (Reaction Evaluation) เป็นการประเมินปฏิภริยาตอบสนองของผู้เข้ารับการอบรมโครงการ ว่ามีความรู้สึกร้อยไรต่อโครงการในด้านใดบ้าง เช่น หลักสูตร เนื้อหาสาระตรงกับความต้องการหรือไม่ ความคิดเห็นต่อเอกสาร สถานที่ สื่อ โสัดทัศนูปกรณ์ ระยะเวลาของการฝึกอบรมมีความเหมาะสมเพียงไร วิทยากรมีความเหมาะสมเพียงไร ได้รับความรู้ทักษะในระดับใด มีความคาดหวังร้อยไรต่อการนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) เป็นการประเมินผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการอบรม เช่น การเพิ่มขึ้นของการเรียนรู้ก่อน หลังการฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ ค่านิยมและเจตคติ เป็นต้น

3. การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) เป็นการประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเมื่อกลับไปปฏิบัติงาน เช่น การประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก่อน หลังโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้เผยแพร่เป็นการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝึกอบรมว่าเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ มีการนำความรู้และทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงไร เป็นต้น

4. การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation) เป็นการประเมินผลลัพธ์และผลกระทบที่เกิดต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม และการเพิ่มของประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงาน การลดต้นทุน การเพิ่มกำไร เป็นต้น

การประเมินตามแนวคิดของ Kirkpatrick เป็นรูปแบบการประเมินประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรม ดังนั้นโครงการฝึกอบรมหรือโครงการพัฒนาบุคลากรที่สามารถที่จะประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินนี้ได้เพื่อตรวจสอบว่า โครงการฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นมีประสิทธิผลที่ช่วยให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ ซึ่งโดยทั่วไปโครงการฝึกอบรมแต่ละโครงการจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการไว้ว่า ในการจัดฝึกอบรมนั้นต้องการให้เกิดผลต่อผู้เข้าอบรมในเรื่องอะไรบ้าง ซึ่งระดับของวัตถุประสงค์ของโครงการมักจะกำหนดไว้เป็นระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ หรือเจตคติ แต่ตามแนวคิดรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick กำหนดให้ประเมินผลการฝึกอบรมใน 4 ระดับ คือ การประเมินปฏิกิริยา การประเมินผลการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรมการทำงาน และการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick มีแนวทางดังนี้

1) ศึกษาวิเคราะห์เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อตัดสินใจออกแบบ หรือกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินให้ครอบคลุมชัดเจน ซึ่งผู้ประเมินอาจประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick เป็น 2 ระดับ คือ เพื่อประเมินปฏิกิริยาต่อโครงการและเพื่อประเมินการเรียนรู้ หรืออาจกำหนดเป็น 3 ระดับเพิ่มขึ้นอีก คือ การประเมินพฤติกรรมหลังจากผู้เข้าอบรมกลับไปปฏิบัติงานแล้ว และหากสามารถทำได้ก็อาจกำหนดการประเมินในระดับ 4 คือ การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร

2) กำหนดขอบข่ายหรือประเด็นการประเมินในแต่ละระดับให้ชัดเจน โดยการศึกษาวิเคราะห์โครงการฝึกอบรมและอาจสอบถามข้อมูลจากผู้บริหารโครงการหรือผู้ต้องการใช้ผลการประเมินว่า ต้องการได้สารสนเทศการประเมินเรื่องอะไรบ้าง ระดับใดบ้าง เช่น การประเมินปฏิกิริยา ประเด็นการประเมินอาจประกอบด้วย เนื้อหา วิธีการ หรือกิจกรรมการฝึกอบรม ความสามารถของวิทยากร การประเมินการเรียนรู้ อาจประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ เจตคติ การประเมินพฤติกรรมการทำงาน ประเด็นการประเมินอาจประกอบด้วย การนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่รับผิดชอบมากขึ้น มีความมุ่งมั่นพยายามมากขึ้น ส่วนประเด็นการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร อาจประกอบด้วย ผลผลิตที่ได้ คุณภาพการให้บริการ การได้รับการยอมรับ ศรัทธาจากผู้รับบริการ ผลกำไร หรือความก้าวหน้าขององค์กร

3) วางแผนการประเมินให้ครอบคลุมการประเมิน ให้ครอบคลุมทุกระดับที่มุ่งประเมิน ซึ่งตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick จะมีการประเมิน 2 ช่วงระยะเวลาคือ การประเมินระหว่างการฝึกอบรม และการประเมินหลังสิ้นสุดโครงการฝึกอบรม การประเมินระหว่างการฝึกอบรมจะ

ประเมินทันทีเมื่อการฝึกอบรมสิ้นสุดลง โดยมีการประเมินปฏิกิริยาและประเมินผลการเรียนรู้ สำหรับการประเมินหลังสิ้นสุดโครงการฝึกอบรม เป็นลักษณะของการติดตามประเมินผล เมื่อผู้เข้าอบรมกลับไปปฏิบัติงานที่หน่วยงานแล้ว ซึ่งต้องเว้นระยะเวลาให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ปฏิบัติงานโดยแน่ใจว่า ได้มีการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมแล้ว จึงควรติดตามไปประเมินพฤติกรรมการทำงานและประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร ซึ่งอาจจะต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ หลายช่วงเวลา

4) ออกแบบการประเมินให้มีความเหมาะสม โดยเฉพาะการออกแบบการวัดตัวแปรที่มุ่งประเมินว่าจะวัดความรู้ ทักษะหรือเจตคติ นักประเมินต้องวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของโครงการให้ทราบแน่ชัดว่า ต้องการให้เกิดผลที่คาดหวังอะไร ไม่จำเป็นต้องวัดทั้ง 3 ด้าน อาจวัดเพียงด้านใดด้านหนึ่งก็ได้ สำหรับเครื่องมือวัดก็ต้องตัดสินใจเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้าอบรมด้วยว่า ควรจะใช้แบบทดสอบหรือแบบประเมินตนเอง หรือการประเมินจากชิ้นงาน กรณีการออกแบบกลุ่มตัวอย่าง หรือผู้ให้ข้อมูลต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า นอกจากผู้เข้าอบรมแล้วบุคคลใดสามารถให้ข้อมูลตรงตามที่คุณประเมินต้องการ เช่น การประเมินพฤติกรรมการทำงานหลังการฝึกอบรม การเลือกผู้ให้ข้อมูลเฉพาะผู้เข้าอบรมอาจจะไม่เหมาะสม เพียงพอหรือมีความน่าเชื่อถือที่จะตอบคำถามว่า หลังจากฝึกอบรมแล้ว ผู้เข้าอบรมมีพฤติกรรมการทำงานเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ควรใช้กลุ่มของผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยจึงจะทำให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือมากขึ้น

5) การประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick เพื่อประเมินโครงการสาธารณะ โดยทั่วไปโครงการฝึกอบรมสามารถนำแนวคิดนี้มาใช้ได้ โดยเริ่มตั้งแต่การสำรวจความต้องการจำเป็นของประชาชนก่อน การประเมินปฏิกิริยาโดยประเมินความรู้สึกรู้สึก หรือความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับกระบวนการดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิสิฐร์ บัวรุ่ง (2550 : บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตรพิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตรพิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ Donald L.Kirkpatrick ประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่ายจำนวน 12 คน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 2 คน ผู้เข้ารับการอบรม 12 คน หัวหน้าช่าง 12 คน รวมทั้งสิ้น 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ และแบบทดสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัดความรู้ สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 38 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า (t-test) แบบ Dependent

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านปฏิภิกิริยา มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของสื่อการสอน
2. ด้านการเรียนรู้ ในภาพรวม ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ทักษะการปฏิบัติ และทัศนคติ ต่อหลักสูตรฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5
3. ด้านพฤติกรรม ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ถ่ายทอดความรู้
4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดของปัญหาในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สุรีย์พร รัตโนภาส (2545 : บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินโครงการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาช่างก่อสร้างตามความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษา กับ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) โดยใช้รูปแบบการประเมินผลของเคิร์กแพทริก 4 ด้าน คือ ด้านปฏิภิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นในด้านปฏิภิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ของผู้รับการฝึกอบรมที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการสอน และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาช่างก่อสร้าง ซึ่งได้มาจากการสุ่มประชากรที่เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนทั้งสิ้น 175 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 164 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งสร้างขึ้นโดยผู้วิจัยมีความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) เท่ากับ .94 และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 164 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis Of Variance) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffes Post Hoc Comparison)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นในด้านปฏิภิกิริยา การเรียนรู้ พฤติกรรม และ ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร จากการเข้ารับการฝึกอบรมว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านปฏิภิกิริยา การเรียนรู้ พฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุทธิ บัวจันทร์ (2545 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม ในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านปฏิกริยา, 2. ด้านการเรียนรู้, 3. ด้านพฤติกรรมและ 4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 21 คน ผู้วิจัยพัฒนาตัวบ่งชี้ตามรูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมของ เคิร์คแพทริก แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปฏิกริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรมและด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการประยุกต์เทคนิคเดลฟาย จำนวน 2 รอบ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ค่าฐานนิยม และค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่างค่ามัธยฐานและค่าฐานนิยม จากคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม.องค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน

ผลการวิจัยสรุปว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรอบสุดท้ายทำให้ได้ข้อความเป็นตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 79 ข้อ เป็นตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านปฏิกริยาจำนวน 40 ข้อ ด้านการเรียนรู้จำนวน 9 ข้อ ด้านพฤติกรรมจำนวน 7 ข้อและด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กรจำนวน 23 ข้อ

บัญชา สำรวยรีน (2540 : บทคัดย่อ) พัฒนาเกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ แก่ข้าราชการตามมติคณะรัฐมนตรี และ ประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติคณะรัฐมนตรี จำนวน 24 คน ผู้วิจัยพัฒนาเกณฑ์ตามรูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมของ โดแนล แอล เคิร์ค แพทริก แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปฏิกริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรมและด้านผลที่มีต่อองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเทคนิคเดลฟายจำนวน 3 รอบ เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐานและค่าพิสัยระหว่างควอไทล์

ผลการวิจัยพบว่า :

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรอบสุดท้ายทำให้ได้เกณฑ์จำนวน 72 ข้อจากจำนวน 116 ข้อ เป็นเกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมด้านปฏิกริยาจำนวน 31 ข้อ ด้านการเรียนรู้จำนวน 22 ข้อ ด้านพฤติกรรมจำนวน 9 ข้อ และด้านผลที่มีต่อองค์กรจำนวน 10 ข้อ ดังนี้

1.1 เกณฑ์การประเมินด้านปฏิกริยา ครอบคลุมการประเมินหลักสูตร วัตถุประสงค์ การดำเนินการฝึกอบรม สถานที่/โสตทัศนูปกรณ์ วิทยากร เอกสารประกอบ และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม จากเกณฑ์ 31 ข้อ มี 2 ข้อต้องผ่านการประเมินจากผู้ประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 4.50 มี 25 ข้อต้องผ่านการประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.50 และมี 4 ข้อต้องผ่านการประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50

1.2 เกณฑ์การประเมินด้านการเรียนรู้ ครอบคลุมการประเมินด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และด้านทักษะการปฏิบัติ จากเกณฑ์ 22 ข้อ มี 20 ข้อต้องผ่านการประเมินจากผู้ประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 4.50 มี 18 ข้อต้องผ่านการประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.50 และมี 4 ข้อต้องผ่านการประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50

การประเมินจากผู้ประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.50 และมี 2 ข้อต้องผ่านการประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50

1.3 เกณฑ์การประเมินด้านพฤติกรรม ครอบคลุมการประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากการฝึกอบรม โดยประเมินจากบุคคล 3 ฝ่ายได้แก่หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ผ่านการฝึกอบรม จากเกณฑ์ 9 ข้อ มี 4 ข้อต้องผ่านการประเมินจากผู้ประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.50 และมี 5 ข้อต้องผ่านการประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50

1.4 เกณฑ์การประเมินด้านผลที่มีต่อองค์กร ครอบคลุมการประเมินการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการลดปัญหาในการปฏิบัติงาน จากเกณฑ์ 10 ข้อ มี 6 ข้อต้องผ่านการประเมินจากผู้ประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.50 และมี 4 ข้อต้องผ่านการประเมินที่ระดับคะแนนเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2.50

2. การรับรองเกณฑ์การประเมินโครงการโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ส่วนใหญ่เห็นว่าเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมมากและมีความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้เป็นเกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า การประเมินโครงการมีความสำคัญด้านการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการมาตรฐานการฝึกอบรมขององค์กร ทั้งยังเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมไว้อย่างเป็นระบบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรซึ่งได้แก่ข้อมูล ด้านการบริการ สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำความรู้ แนวคิดและทฤษฎีที่ได้รับไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาการฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น

Ya-Hui Elegance Chang (2010 : Abstract) ได้ทำการประเมินการฝึกอบรมของฝ่ายขายในองค์กรโดยใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (Kirkpatrick 2006) โดยประเมินผลการฝึกอบรมพนักงาน ด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานด้านความเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นภายในองค์กรหลังการฝึกอบรมโดยนำผลจากการประเมินด้านความรู้ทักษะการปฏิบัติงาน

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้มีประชากรคือตัวแทนพนักงานขายห้องพักรวมจากสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 335 คน กลุ่มตัวอย่าง คือตัวแทนพนักงานฝ่ายขายที่มีประสบการณ์ทำงานไม่ต่ำกว่า 2 เดือน จำนวน 69 คน ระยะเวลาการศึกษาจากมกราคม 2005 ถึงเดือนพฤษภาคม 2007

ผลการวิจัยสรุปว่า

1. ตัวแทนพนักงานขายที่เสร็จสิ้นการฝึกอบรมมีความรู้ด้านเนื้อหาและทักษะที่จำเป็นที่ดีขึ้นในสายงานในระดับ 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรพบว่า

2.1 ตัวแทนพนักงานชายที่เสร็จสิ้นการฝึกอบรมได้รับการยอมรับเพิ่มขึ้นในระดับสายงานอย่างมีนัยสำคัญแต่ควรปรับปรุงเรื่องของการใช้เวลา

2.2 ตัวแทนพนักงานชายที่ผ่านการฝึกอบรมส่วนร่วมสามารถทำยอดขายมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยที่ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick ได้มีการสนับสนุนสมมติฐานของการประเมินการฝึกอบรมด้านการคาดหวังผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกด้านการทำงาน (ปฏิบัติงาน)

Vildan Sahin (2006 : Abstract) ได้ทำการวิจัยเรื่องการให้บริการโปรแกรมการฝึกอบรมระดับประกาศนียบัตร สำหรับครูภาษาอังกฤษ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของครูในการให้บริการการสอนโปรแกรมภาษาอังกฤษระดับประกาศนียบัตร สำหรับครูภาษาอังกฤษ โดยคณะครุศาสตร์วิชาภาษาอังกฤษ แยกเป็น 2 กลุ่มคือ ครูภาษาอังกฤษยุคกลาง (DBE: Department of Basic English) และครูภาษาอังกฤษยุคใหม่(DML: Department of Modern Languages) ของโรงเรียนภาษาต่างประเทศ (SFL) มหาวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียง (METU) โดยใช้รูปแบบการประเมินการฝึกอบรมของ Kirkpatrick (1998) โดยประเมินทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านปฏิภิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรมและนำมาพัฒนาปรับปรุงโปรแกรมการสอนภาษาอังกฤษ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ครูภาษาอังกฤษยุคกลางจำนวน 6 ท่าน ครูภาษาอังกฤษยุคใหม่ จำนวน 4 ท่าน และกลุ่มนักเรียนที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จำนวน 40 คน

วิธีการเก็บข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต หลังการฝึกอบรมวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้ทฤษฎีของ Miles และ Huberman (1994) ขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการเชิงคุณภาพใช้วิธีการอนุมาน แสดงผลข้อมูล และสรุปผล

ผลการศึกษาพบว่า

1. โปรแกรมภาษาอังกฤษระดับประกาศนียบัตร สำหรับครูภาษาอังกฤษ มีผลสัมฤทธิ์สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายแต่ต้องมีการปรับปรุงในบางส่วนของโครงการ

2. การนำรูปแบบการฝึกอบรมของ Kirkpatrick มาประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้ ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการประเมินผลการฝึกอบรม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการประเมินตามรูปแบบของ Kirkpatrick ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา (Reaction) ด้านการเรียนรู้ (Learning) ด้านพฤติกรรม (Behavior) และ ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 กรอบการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จำนวนทั้งสิ้น 52 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารแผนกช่างบริการ	5	ท่าน
กลุ่มที่ 2 หัวหน้าช่างบริการ	6	ท่าน
กลุ่มที่ 3 พนักงานช่างบริการ	37	ท่าน
กลุ่มที่ 4 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4	ท่าน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้แบ่งตามวัตถุประสงค์การประเมินของ Kirkpatrick ดังนี้

1. การประเมินด้านปฏิกิริยา ใช้เครื่องมือดังนี้

1.1 แบบสอบถาม ฉบับที่ 1 สำหรับกลุ่มพนักงานช่างบริการ โดยแบ่งออกเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้านปฏิบัติการ เกี่ยวกับการประเมินหลักสูตร ฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

2. การประเมินด้านการเรียนรู้ ใช้เครื่องมือดังนี้

2.1 แบบทดสอบ ใช้ทดสอบผู้เข้ารับการอบรมด้านความรู้หลังการฝึกอบรม ลักษณะของแบบทดสอบเป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก โดยกำหนดให้ข้อที่ตอบถูกเป็น 1 คะแนนและข้อที่ตอบผิดหรือไม่ตอบเป็น 0 คะแนน รวมจำนวนข้อสอบ 30 ข้อ 30 คะแนน ซึ่งเป็นแบบทดสอบมาตรฐานของ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีเกณฑ์การสอบต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของคะแนนเต็ม

2.2 แบบสังเกต ใช้สังเกตการฝึกปฏิบัติ ระหว่างการฝึกอบรม ลักษณะของแบบสังเกตเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ซึ่งเป็นแบบสังเกตมาตรฐานของ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีเกณฑ์ปฏิบัติในแต่ละหน่วยต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของคะแนนเต็ม

2.3 แบบวัดเจตคติ ใช้วัดเจตคติต่อการฝึกอบรมของช่างบริการที่เข้ารับการฝึกอบรม หลังการฝึกอบรม ลักษณะของแบบวัดเจตคติเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีเจตคติสูงมาก

ระดับ 4 หมายถึง มีเจตคติสูง

ระดับ 3 หมายถึง มีเจตคติค่อนข้างสูง

ระดับ 2 หมายถึง มีเจตคติค่อนข้างต่ำ

ระดับ 1 หมายถึง มีเจตคติค่อนข้างต่ำมาก

3. การประเมินด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ใช้เครื่องมือดังนี้

3.1 แบบสอบถาม ฉบับที่ 2 สำหรับ กลุ่มผู้บริหาร หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์ทำงาน จำนวน 4 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

แบบสอบถามในตอนที่ 2 ทั้ง 2 ฉบับ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.2.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามการประเมินตามรูปแบบของ Kirkpatrick ซึ่งประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา (Reaction) ด้านการเรียนรู้ (Learning) ด้านพฤติกรรม (Behavior) และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมโดยใช้การประเมินตามรูปแบบของ Kirkpatrick และการประเมินในรูปแบบต่างๆ
2. กำหนดแนวคิดและลักษณะของแบบสอบถาม และแบบวัดเจตคติ
3. สร้างแบบสอบถาม และแบบวัดเจตคติ ให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ
4. นำแบบสอบถาม และแบบวัดเจตคติ ที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถาม และแบบวัดเจตคติ ที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบ ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. อาจารย์ประสงค์ อุบลวัตร | รองผู้อำนวยการ
วิทยาลัยเทคนิคท่าหลวงซิเมนต์ไทยอนุสรณ์ |
| 2. ดร.ธนิษฐ์ รัตนโอฬาร | อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง |
| 3. คุณกำธร ฉิมพาลี | ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกตรวจสอบภายใน
บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด |
| 4. คุณมนัญญาภรณ์ ภัทรภฤดา | ผู้จัดการแผนกทรัพยากรมนุษย์ |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. คุณสิทธิพรชัย รัตนะ

บริษัท กรู๊ป เอสอีบี (ประเทศไทย) จำกัด
 ที่ปรึกษาด้านการสรรหาทรัพยากรบุคคล
 บริษัท สยามมิชลิน จำกัด

5.1 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบแล้ว มาลงความเห็นและให้คะแนนเพื่อลงความเห็น ดังนี้

- + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์

5.2 คำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนรายข้อ โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item objective congruence) ซึ่งมีสูตร ดังนี้ กรมวิชาการ (2545 : 65)

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

เมื่อ	IOC	คือ	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับนิยามศัพท์
	R	คือ	คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ
	$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคน
	N	คือ	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

5.3 คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป นำไปใช้และค่า IOC ที่ต่ำกว่า 0.5 ควรตัดทิ้งหรือนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุง โดยมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 70 ข้อ

6. นำแบบสอบถาม และแบบวัดเจตคติที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างโดยการเก็บข้อมูลจากพนักงาน บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด โชนตะวันออก จำนวน 12 ท่าน คือ ผู้บริหารแผนกช่างบริการ 2 ท่าน หัวหน้าช่างบริการ 1 ท่าน พนักงานช่างบริการ 8 ท่าน และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 1 ท่าน เพื่อคำนวณค่าอำนาจจำแนกและค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

S_1^2, S_2^2 แทนความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้ทำเป็นระบบเชิงพาณิชย์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

n_1, n_2 แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2
 df แทนชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
 แบบวัดเจตคติ ทั้ง 2 ฉบับ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) เป็นค่าความเที่ยง ที่คำนวณหาได้จากสูตร Cronbach โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณมีดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง ของแบบสอบถาม
 n คือ จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 s_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบสอบถามรายข้อ
 s_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ตารางที่ 3.1 แสดงคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือ	IOC	อำนาจจำแนก (t)	สัมประสิทธิ์อัลฟา
แบบสอบถามด้านปฏิภิกิริยา	0.60 - 1	-	0.87
แบบวัดเจตคติต่อการฝึกอบรม	0.60 - 1	1.91 - 6.00	0.89
แบบสอบถามด้านพฤติกรรมและด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร	0.80 - 1	-	0.76

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้และได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหารของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตระงับในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม
2. ทำการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด หลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
3. สังเกตพฤติกรรมการทำงานโดยใช้แบบสังเกตของ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อสังเกตทักษะการทำงานและพฤติกรรมระหว่างการทำงาน
4. แจกแบบวัดเจตคติที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมเพื่อวัดเจตคติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. แจกแบบสอบถามฉบับที่ 1 แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมเพื่อใช้สอบถามการประเมินด้านปฏิกิริยา

6. แจกแบบสอบถามฉบับที่ 2 แก่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้บริหารแผนกช่างบริการ และหัวหน้าช่างบริการ หลังจากผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว 4 เดือน เพื่อสอบถามการประเมินด้านพฤติกรรมและประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

7. เก็บรวบรวมข้อมูลจาก แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสังเกตและแบบวัดเจตคติ เพื่อตรวจสอบจำนวนฉบับ ความสมบูรณ์และความครบถ้วนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม

8. นำข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือ แล้วนำข้อมูลที่มีความสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด มีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบของ Kirkpatrick ซึ่งประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา (Reaction) ด้านการเรียนรู้ (Learning) ด้านพฤติกรรม (Behavior) และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) และเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยระดับความเหมาะสม โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านปฏิกิริยา ได้มาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือช่างบริการที่รับการฝึกอบรม โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับที่ 1 มี 2 ตอนคือ ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลด้านปฏิกิริยา

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธีหาค่าความถี่และค่าร้อยละ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ค่าร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{n}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	n	แทน	จำนวนที่ต้องการหาค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

แบบสอบถาม ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เพื่อหาความพึงพอใจ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์เชิงโค้ง ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ค่าทางสถิติดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าเฉลี่ย (Mean)

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

เมื่อ	\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนของข้อมูลทั้งหมด

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เมื่อ	S.D.	คือ	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
	$\sum x$	คือ	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	$\sum x^2$	คือ	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	คือ	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

นำค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) มาวิเคราะห์เทียบโดยใช้เกณฑ์ในการแปลพิจารณา ค่าเฉลี่ยด้านปฏิบัติการ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

4.50 - 5.00 คือ มีความเหมาะสมมากที่สุด

3.50 - 4.49 คือ มีความเหมาะสมมาก

2.50 - 3.49 คือ มีความเหมาะสมปานกลาง

1.50 - 2.49 คือ มีความเหมาะสมน้อย

1.00 - 1.49 คือ มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

2. ด้านการเรียนรู้ ใช้ข้อมูลจากคะแนนที่ได้ในการทำแบบทดสอบหลังการฝึกอบรม ของแบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทย)จำกัด แบบเลือกตอบจำนวน 30 ข้อ และนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของผลการฝึกอบรมของพนักงานช่างบริการที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทย) จำกัด มาคำนวณสถิติค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร t-test one-sample สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{s/\sqrt{n}} \quad df = n-1$$

เมื่อ	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง
	s	คือ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง
	μ	คือ	ค่าเฉลี่ยของประชากรมาตรฐาน
	\bar{x}	คือ	ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างที่ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แล้วนำผลที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์

ด้านพฤติกรรมหลังการเรียนรู้ ใช้ข้อมูลจากการทำแบบวัดเจตคติของผู้รับบริการฝึกอบรม เพื่อวัดเจตคติของช่างบริการ หลังการฝึกอบรม ลักษณะของแบบวัดเจตคติเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) มาวิเคราะห์เทียบโดยใช้เกณฑ์ในการแปลพิจารณาค่าเฉลี่ยของ Best (อ้างใน นิสิตูร์ บัรุง. 2550 : 48)

เกณฑ์การแปลค่าของแบบวัดเจตคติ

- 4.50 - 5.00 คือ มีระดับเจตคติสูงมาก
- 3.50 - 4.49 คือ มีระดับเจตคติสูง
- 2.50 - 3.49 คือ มีระดับเจตคติค่อนข้างสูง
- 1.50 - 2.49 คือ มีระดับเจตคติค่อนข้างต่ำ
- 1.00 - 1.49 คือ มีระดับเจตคติค่อนข้างต่ำมาก

3. ด้านพฤติกรรมและด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ได้มาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือ หัวหน้าช่างบริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และผู้บริหารแผนกช่างบริการ โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับที่ 2 มี 2 ตอน คือ ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลด้านพฤติกรรมและด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร แบบสอบถาม ตอนที่ 1 ฉบับที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธีหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลชุดเดียวกับ แบบสอบถามตอนที่ 1 ฉบับที่ 1 แล้วนำค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) มาวิเคราะห์เทียบ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยด้านพฤติกรรม

- 4.50 - 5.00 คือ มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์ดีมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 คือ มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก
- 2.50 - 3.49 คือ มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง
- 1.50 - 2.49 คือ มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์ดีน้อย
- 1.00 - 1.49 คือ มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์ดีน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

- 4.50 - 5.00 คือ มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรเพิ่มมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 คือ มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรเพิ่มมาก
- 2.50 - 3.49 คือ มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรปานกลาง
- 1.50 - 2.49 คือ มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรน้อย
- 1.00 - 1.49 คือ มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 กรอบการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร สำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 3.2 กรอบการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับ
ช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

วัตถุประสงค์ ของการ ประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	ผู้ให้ ข้อมูล/ แหล่งข้ อมูล	เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล	วิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูล	การ วิเคราะห์ ห้ข้อมูล	เกณฑ์การ ประเมิน
1. เพื่อประเมิน ด้านปฏิบัติการ	1. วัตถุประสงค์ ของการฝึกอบรม 2. เนื้อหาของ หลักสูตรการ ฝึกอบรม 3. การดำเนินการ ฝึกอบรม 4. สถานที่ที่ใช้ใน การฝึกอบรม 5. เจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม 6. ประโยชน์ที่ ได้รับจากการ ฝึกอบรม	- ผู้เข้า รับการ อบรม	แบบสอบถาม ฉบับที่ 1 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ - ตอนที่ 2 ประเมินด้าน ปฏิบัติการ	เก็บข้อมูลด้วย ตนเองหลัง เสร็จสิ้นการ ฝึกอบรมโดย การใช้ แบบสอบถาม ชุดที่ 1	\bar{X} S.D	-
2. เพื่อ ประเมินด้าน การเรียนรู้	1. ความรู้ ความ เข้าใจ 2. ทักษะการ ปฏิบัติ 3. เจตคติ	- ผู้เข้า รับการ อบรม	- แบบทดสอบ - แบบสังเกต ทักษะปฏิบัติ - แบบวัดเจต คติ	เก็บข้อมูลด้วย ตนเองก่อน ระหว่างและ หลังการ ฝึกอบรม เก็บ ข้อมูลโดยการ ใช้ - แบบทดสอบ - แบบสังเกต ทักษะปฏิบัติ - แบบวัดเจต คติ	\bar{X} S.D t-test one- sample	ใช้เกณฑ์ ของบริษัท ผู้ที่ผ่านการ ฝึกอบรม ต้องผ่าน การ ทดสอบ ทฤษฎีและ ปฏิบัติ ร้อยละ 70 ขึ้นไป

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ของการประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	ผู้ให้ข้อมูล/แหล่งข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล	เกณฑ์การประเมิน
3. เพื่อประเมินด้านพฤติกรรม	1. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน 2. การถ่ายทอดความรู้	- เจ้าหน้าที่ฝึกรบ - หัวหน้าช่างบริการ - ผู้บริหารแผนกช่างบริการ	แบบสอบถามฉบับที่ 2 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ - ตอนที่ 2 ประเมินด้านพฤติกรรม	เก็บข้อมูลด้วยตนเองหลังการฝึกรบเสร็จสิ้นไปแล้วระยะหนึ่ง เก็บข้อมูลโดยการใช้ - แบบสอบถามชุดที่ 2	\bar{X} S.D	-
4. เพื่อประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต้องค้กร	1. การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน 2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3. การลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน 4. การเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงานและเวลา	- เจ้าหน้าที่ฝึกรบ - หัวหน้าช่างบริการ - ผู้บริหารแผนกช่างบริการ	แบบสอบถามฉบับที่ 2 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ - ตอนที่ 2 ประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต้องค้กร	เก็บข้อมูลด้วยตนเองหลังการฝึกรบเสร็จสิ้นไปแล้วระยะหนึ่งเก็บข้อมูลโดยการใช้ - แบบสอบถามชุดที่ 2	\bar{X} S.D	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการประเมินตามรูปแบบของ Kirkpatrick ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา (Reaction) ด้านการเรียนรู้ (Learning) ด้านพฤติกรรม (Behavior) และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอข้อมูลแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารแผนกช่างบริการ

กลุ่มที่ 2 หัวหน้าช่างบริการ

กลุ่มที่ 3 พนักงานช่างบริการ

กลุ่มที่ 4 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนพนักงานช่างบริการ และส่วนของ ผู้บริหารแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ตอนที่ 2 ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)

ตอนที่ 3 ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation)

ตอนที่ 4 ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านพฤติกรรม (Behavior Evaluation)

ตอนที่ 5 ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนพนักงานช่างบริการ และส่วนของผู้บริหารแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของพนักงานช่างบริการ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ :	ชาย	36	97
	หญิง	1	3
	รวม	37	100
อายุ :	ต่ำกว่า 20 ปี	3	8
	20 - ต่ำกว่า 40 ปี	30	81
	40 - ต่ำกว่า 50 ปี	4	11
	รวม	37	100
การศึกษา :	ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	70
	ปริญญาตรี	11	30
	รวม	37	100
ประสบการณ์ทำงาน :	1 ปี	10	28
	2 ปี	5	13.50
	3 ปี	11	29
	4 ปี	6	16.50
	5 ปี	3	8
	6 ปี	2	5
	รวม	37	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มพนักงานช่างบริการ เป็นเพศชาย 36 คน คิดเป็นร้อยละ 97 เป็นเพศหญิง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3 อายุต่ำกว่า 20 ปี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8 อายุ 20 - ต่ำกว่า 40 ปี 30 คน คิดเป็นร้อยละ 81 อายุ 40 - ต่ำกว่า 50 ปี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11 ด้านการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 26 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ระดับปริญญาตรี 11 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ด้านประสบการณ์ทำงาน 1 ปี 10 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ประสบการณ์ทำงาน 2 ปี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ประสบการณ์ทำงาน 3 ปี 11 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ประสบการณ์ทำงาน 4 ปี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ประสบการณ์ทำงาน 6 ปี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ :	ชาย	13	87
	หญิง	2	13
รวม		15	100
อายุ :	20 ต่ำกว่า 40 ปี	9	60
	40 ต่ำกว่า 50 ปี	2	13
	50 ปีขึ้นไป	4	27
รวม		15	100
การศึกษา :	ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	46.60
	ปริญญาตรี	6	40
	ปริญญาโท	2	13.40
รวม		15	100
ประสบการณ์ทำงาน :	4 ปี	1	6.60
	5 ปี	4	26.40
	6 ปี	3	20
	มากกว่า 6 ปีขึ้นไป	7	47
รวม		15	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้บริหารแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เป็นเพศชาย 13 คน คิดเป็นร้อยละ 87 เป็นเพศหญิง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13 อายุ 20 ต่ำกว่า 40 ปี 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60 อายุ 40 ต่ำกว่า 50 ปี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13 อายุ 50 ปีขึ้นไป 4 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ด้านการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 ระดับปริญญาตรี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ระดับปริญญาตรีโท 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ด้านประสบการณ์ทำงาน 4 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40 ประสบการณ์ทำงาน 6 ปี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ประสบการณ์มากกว่า 6 ปีขึ้นไป 7 คน คิดเป็นร้อยละ 47

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านปฏิบัติการ (Reaction Evaluation)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความคิดเห็นของพนักงานแผนก
ช่างบริการ ด้านปฏิบัติการ

รายการ	n=37		ระดับ	อันดับ
	\bar{x}	S.D		
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม				
1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์	4.35	0.68	มาก	3
2. วัตถุประสงค์ตรงกับความสนใจของผู้เข้ารับการอบรม	4.81	0.40	มากที่สุด	1
3. ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับระยะเวลาในการฝึกอบรม	4.43	0.55	มาก	2
รวม	4.53	0.36	มากที่สุด	3
เนื้อหาการฝึกอบรม				
1. ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับวัตถุประสงค์	4.92	0.28	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของเนื้อหาต่อตัวผู้เข้ารับการอบรม	4.89	0.31	มากที่สุด	2
3. ความชัดเจนของเอกสารฝึกอบรม	4.92	0.28	มากที่สุด	1
4. การจัดลำดับก่อนและหลังของเนื้อหาที่มีความเหมาะสม	4.89	0.31	มากที่สุด	2
5. ความเหมาะสมของภาพประกอบในเอกสาร	4.89	0.31	มากที่สุด	2
6. ความเหมาะสมของรูปแบบฝึกปฏิบัติ	4.81	0.46	มากที่สุด	4
7. ความเหมาะสมของแบบทดสอบที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.76	0.43	มากที่สุด	5
8. ระยะเวลาในการนำเสนอเนื้อหา	4.84	0.37	มากที่สุด	3
รวม	4.86	0.27	มากที่สุด	1
ขั้นตอนการฝึกอบรม				
1. การอำนวยความสะดวกของผู้จัดฝึกอบรม	4.81	0.46	มากที่สุด	2
2. การมีส่วนร่วมในการซักถามปัญหา กับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.76	0.43	มากที่สุด	3
3. การมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติ	4.84	0.37	มากที่สุด	1
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการฝึกปฏิบัติ	3.86	0.35	มาก	5
5. การให้บริการการฝึกอบรม	3.49	0.51	ปานกลาง	6
6. ระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสม	4.24	0.68	มาก	4
รวม	4.33	0.19	มาก	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รายการ	n=37		ระดับ	อันดับ
	\bar{x}	S.D		
สถานที่ในการฝึกอบรม				
1. ความเหมาะสมของห้องฝึกอบรม	4.89	0.31	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมของแสงสว่างขณะฝึกอบรม	4.89	0.31	มากที่สุด	1
3. ความเหมาะสมของวัสดุทัศนูปกรณ์และเครื่องเสียง	3.78	0.42	มาก	2
รวม	4.52	0.22	มากที่สุด	4
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม				
1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.89	0.31	มากที่สุด	1
2. ความเหมาะสมเกี่ยวกับประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่	4.89	0.31	มากที่สุด	1
3. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของเจ้าหน้าที่	4.43	0.55	มาก	5
4. เทคนิคการสอนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความเหมาะสม	4.35	0.68	มาก	6
5. ความเหมาะสมของการใช้สื่อที่ใช้ในการอบรม	4.81	0.40	มากที่สุด	2
6. ความชัดเจนในการบรรยาย	4.43	0.55	มาก	5
7. ความชัดเจนของการตอบคำถาม	4.05	0.74	มาก	7
8. การบริหารเวลาระหว่างการฝึกอบรม	3.68	0.75	มาก	8
9. ความน่าสนใจ การสร้างแรงจูงใจในการฝึกอบรม	4.47	0.70	มาก	4
10.การสร้างบรรยากาศและความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	4.62	0.49	มากที่สุด	3
รวม	4.46	0.19	มาก	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม				
1. มีความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการฝึกอบรมกับผู้อื่น	4.89	0.31	มากที่สุด	1
2. นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	4.89	0.31	มากที่สุด	1
3. นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานเร็วขึ้น	4.35	0.68	มาก	4
4. นำความรู้จากการฝึกอบรมที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในงานได้	4.81	0.40	มากที่สุด	2
5. นำความรู้ที่ได้มาแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น	4.43	0.55	มาก	3
รวม	4.67	0.27	มากที่สุด	2
รวมทุกด้าน	4.56	0.25	มากที่สุด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 พบว่าในภาพรวมด้านปฏิภรณ์ของพนักงานช่างบริการ มีความเหมาะสมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า อันดับที่ 1 ด้านเนื้อหาการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.86$) อันดับ 2 ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.67$) อันดับ 3 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.53$) อันดับ 4 ด้านสถานที่ในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.52$) อันดับ 5 ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.46$) และอันดับ 6 ด้านขั้นตอนการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.33$)

หากพิจารณาในแต่ละรายการ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม พบว่า รายการที่ 2 วัตถุประสงค์ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาคือ รายการที่ 3 ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับระยะเวลาในการฝึกอบรมที่ ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนรายการที่ 1 ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 4.35$)

ด้านเนื้อหาการฝึกอบรม พบว่า รายการที่ 1 และ 3 ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และมีความชัดเจนของเอกสารฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.92$) รองลงมาคือ รายการที่ 2, 4 และ 5 ความเหมาะสมของเนื้อหาต่อตัวผู้เข้ารับการอบรม การจัดลำดับก่อนและหลังของเนื้อหาที่มีความเหมาะสมและความเหมาะสมของภาพประกอบในเอกสาร ($\bar{X} = 4.89$) ส่วนรายการที่ 7 ความเหมาะสมของแบบทดสอบที่ใช้ในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 4.76$)

ด้านขั้นตอนการฝึกอบรม พบว่า รายการที่ 3 การมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมาคือ รายการที่ 1 การอำนวยความสะดวกของผู้จัดฝึกอบรมที่ ($\bar{X} = 4.81$) ส่วนรายการที่ 5 การให้บริการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 3.49$)

ด้านสถานที่ในการฝึกอบรม พบว่า รายการที่ 1 และ 2 ความเหมาะสมของห้องฝึกอบรม และความเหมาะสมของแสงสว่างขณะฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ รายการที่ 3 ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์และเครื่องเสียงที่ ($\bar{X} = 3.78$)

ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า รายการที่ 1 และ 2 ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ และความเหมาะสมเกี่ยวกับประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ รายการที่ 5 ความเหมาะสมของการใช้สื่อที่ใช้ในการอบรมที่ ($\bar{X} = 4.81$) ส่วนรายการที่ 7 ความชัดเจนของการตอบคำถาม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 4.05$)

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม พบว่า รายการที่ 1 และ 2 มีความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการฝึกอบรมกับผู้อื่น และการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ รายการที่ 4 นำความรู้จากการฝึกอบรมที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในงานได้ที่ ($\bar{X} = 4.81$) ส่วนรายการที่ 3 นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 4.35$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation)

ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการเรียนรู้ แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ภาคความรู้ ภาคปฏิบัติ และ เจตคติ

3.1 ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ : ภาคความรู้

ตารางที่ 4.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนทดสอบความรู้ของพนักงานช่างบริการกับเกณฑ์

คะแนน	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	เกณฑ์	t	Sig
หลังฝึกอบรม	30	24.35	2.62	21	7.76*	0.000

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานแผนกช่างบริการมีความรู้หลังผ่านการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ (ซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 70) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ : ภาคปฏิบัติ

ตารางที่ 4.5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานของพนักงานช่างบริการกับเกณฑ์

การสังเกต	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	เกณฑ์	t	Sig
การฝึกปฏิบัติ	100	78.50	6.66	70	7.84*	0.000

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานแผนกช่างบริการมีทักษะการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ (ซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 70) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ : เจตคติ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเจตคติของพนักงานแผนกช่างบริการ ด้านเจตคติหลังการฝึกอบรม

รายการ	n=37		ระดับ
	\bar{X}	S.D	
1. หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นหลักสูตรที่น่าสนใจ	4.89	0.31	สูงมาก
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสนุกสนานกับการอบรม หลักสูตรการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร	4.89	0.31	สูงมาก
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความมั่นใจเพิ่มมากขึ้นจากการฝึกปฏิบัติก่อนไปปฏิบัติงานจริง	4.89	0.31	สูงมาก
4. หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นหลักสูตรที่ทำให้เป็นคนกล้าแสดงออก	4.89	0.31	สูงมาก
5. หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร ช่วยให้ชีวิตก้าวหน้า	4.35	0.68	สูง
6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกลำบากใจทุกครั้งเมื่อต้องรับการฝึกปฏิบัติงาน	4.81	0.40	สูงมาก
7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเลือกใช้ทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเป็นเรื่องแรกในการทำงาน	4.43	0.55	สูง
8. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นในการฝึกปฏิบัติทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารมากกว่าเรียนทฤษฎี	4.49	0.51	สูงมาก
9. หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารมีส่วนช่วยในการประกอบอาชีพในอนาคตได้	4.89	0.31	สูง
10. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกเต็มใจอย่างมากในการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร	4.81	0.40	สูงมาก
รวมทุกด้าน	4.74	0.10	สูงมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่าในภาพรวมเจตคติหลังฝึกอบรมพนักงานช่างบริการมีระดับเจตคติสูงมาก ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า รายการที่ 1,2,3,4 และ 9 หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเป็นหลักสูตรที่น่าสนใจ ผู้เข้ารับการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝึกอบรมมีความสนุกสนานกับการอบรมหลักสูตรการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความมั่นใจเพิ่มมากขึ้นจากการฝึกปฏิบัติก่อนไปปฏิบัติงานจริง หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเป็นหลักสูตรที่ทำให้เป็นคนกล้าแสดงออก และผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นในการฝึกปฏิบัติทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารมากกว่าเรียนทฤษฎี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.89$) รองลงมาคือ รายการที่ 6 และ 10 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกลำบากใจทุกครั้งเมื่อต้องรับการฝึกปฏิบัติงาน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกเต็มใจอย่างมากในการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารที่ ($\bar{X} = 4.81$) ส่วนรายการที่ 5 หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารช่วยให้ชีวิตก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 4.35$)

ตอนที่ 4 ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านพฤติกรรม (Behavior Evaluation)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านพฤติกรรมหลังการฝึกอบรม

รายการ	n=37		ระดับ	อันดับ
	\bar{X}	S.D		
พฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงาน				
1. สามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้	4.33	0.62	ดีมาก	4
2. มีความสามารถในแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เพิ่มขึ้น	4.93	0.26	ดีมากที่สุด	1
3. มีความกล้า และมั่นใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	4.40	0.63	ดีมาก	3
4. การฝึกอบรมช่วยให้รู้สึกชอบงานบริการมากขึ้น	4.80	0.41	ดีมากที่สุด	2
5. มีความสนใจในการฝึกอบรมครั้งต่อไป	4.80	0.41	ดีมากที่สุด	2
รวม	4.65	0.20	ดีมากที่สุด	2
พฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรม ด้านการถ่ายทอดความรู้				
1. สามารถเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเครื่องถ่ายเอกสารกับเพื่อนร่วมงานได้	4.80	0.41	ดีมากที่สุด	1
2. ต้องการนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ต่อบุคคลอื่น	4.80	0.41	ดีมากที่สุด	1
3. สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปแนะนำเพื่อนร่วมงานได้	4.47	0.52	ดีมาก	2
รวม	4.68	0.34	ดีมากที่สุด	1
รวมทุกด้าน	4.66	0.27	ดีมากที่สุด	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.7 พบว่าในภาพรวมของพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมพนักงานแผนกช่างบริการมีระดับพฤติกรรมดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า อันดับที่ 1 ด้านพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรม ด้านการถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = 4.68$) อันดับที่ 2 ด้านพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรม ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.65$)

หากพิจารณาในแต่ละรายการ ด้านพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรม ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า รายการ ที่ 2 มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ รายการที่ 4 และ 5 การฝึกอบรมช่วยให้รู้สึกชอบงานบริการมากขึ้น และมีความสนใจในการฝึกอบรมครั้งต่อไปที่ ($\bar{X} = 4.80$) ส่วนรายการที่ 1 สามารถนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 4.33$)

ด้านพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรม ด้านการถ่ายทอดความรู้ พบว่า รายการ ที่ 1 และ 2 สามารถเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเครื่องถ่ายเอกสารกับเพื่อนร่วมงานได้ และต้องการนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ต่อบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ รายการที่ 3 สามารถในการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปแนะนำเพื่อนร่วมงานได้ที่ ($\bar{X} = 4.47$)

ตอนที่ 5 ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทย)จำกัด ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

รายการ	n=37		ระดับผลที่เกิดขึ้น	อันดับ
	\bar{X}	S.D		
การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน				
1. การลดความเสียหาย ในการปฏิบัติงาน	4.47	0.64	เพิ่มมาก	2
2. การลดความผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน	4.53	0.52	เพิ่มมากที่สุด	1
3. การลดขั้นตอนความยุ่งยาก ในการปฏิบัติงาน	4.40	0.63	เพิ่มมาก	3
รวม	4.46	0.43	เพิ่มมาก	2
การเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน				
1. ความคล่องตัวในการบริหารงาน	4.33	0.62	เพิ่มมาก	2
2. ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	4.60	0.51	เพิ่มมากที่สุด	1
3. การเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายนอก	4.33	0.62	เพิ่มมาก	2
รวม	4.42	0.32	เพิ่มมาก	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	n=37		ระดับผลที่เกิดขึ้น	อันดับ
	\bar{x}	S.D		
การลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน				
1. การชำรุดเสียหายของอุปกรณ์อันเกิดจากการทำงาน	4.73	0.46	เพิ่มมากที่สุด	1
2. การใช้วัสดุให้เกิดคุณค่าสูงสุด	4.33	0.62	เพิ่มมาก	2
3. การวางแผนการทำงานอย่างรัดกุม	4.33	0.62	เพิ่มมาก	2
4. ความร่วมแรง ร่วมใจ ในการประหยัดทรัพยากรเพื่อลดต้นทุน	4.20	0.68	เพิ่มมาก	3
รวม	4.40	0.26	เพิ่มมาก	4
การเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารงานและเวลา				
1. การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	4.47	0.64	เพิ่มมาก	2
2. การศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมของตนเอง	4.47	0.52	เพิ่มมาก	2
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	4.33	0.62	เพิ่มมาก	4
4. การทำงานอย่างเป็นระบบ	4.93	0.26	เพิ่มมากที่สุด	1
5. การทำงานร่วมกันเป็นทีม	4.40	0.63	เพิ่มมาก	3
รวม	4.52	0.35	เพิ่มมากที่สุด	1
รวมทุกด้าน	4.40	0.34	เพิ่มมาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมของผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรของพนักงานแผนกช่างบริการมีระดับผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กรเพิ่มมาก ($\bar{x} = 4.40$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย พบว่า อันดับที่ 1 ด้านการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารงานและเวลา ($\bar{x} = 4.52$) อันดับที่ 2 ด้านการลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.46$) อันดับที่ 3 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.42$) และอันดับที่ 4 ด้านการลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.40$)

หากพิจารณาในแต่ละรายการ ด้านการลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน พบว่า รายการที่ 2 การลดความผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{x} = 4.53$) รองลงมาคือ รายการที่ 1 การลดความเสียหาย ในการปฏิบัติงานที่ ($\bar{x} = 4.47$) ส่วนรายการที่ 3 การลดขั้นตอนความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{x} = 4.40$)

ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน พบว่า รายการที่ 2 ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{x} = 4.60$) รองลงมาคือ รายการที่ 1 และ 3 ความคล่องตัวในการบริหารงาน และการเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายนอกที่ ($\bar{x} = 4.33$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน พบว่า รายการที่ 1 การชำระหนี้หายของอุปกรณ์อันเกิดจากการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาคือ รายการที่ 2 และ 3 การใช้วัสดุให้เกิดคุณค่าสูงสุด และการวางแผนการทำงานอย่างรัดกุมที่ ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนรายการที่ 4 ความร่วมแรงร่วมใจ ในการประหยัดทรัพยากรเพื่อลดต้นทุน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 4.20$)

ด้านการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารงานและเวลา พบว่า รายการที่ 4 การทำงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมาคือ รายการที่ 1 และ 2 การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมของตนเองที่ ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนรายการที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ ($\bar{X} = 4.33$)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อประเมินปฏิกิริยา(Reaction) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
2. เพื่อประเมินการเรียนรู้ (Learning) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
3. เพื่อประเมินพฤติกรรม(Behavior) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
4. เพื่อประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร(Results) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

5.1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 52 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารแผนกช่างบริการ	5	ท่าน
กลุ่มที่ 2 หัวหน้าช่างบริการ	6	ท่าน
กลุ่มที่ 3 พนักงานช่างบริการ	37	ท่าน
กลุ่มที่ 4 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4	ท่าน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้แบ่งตามวัตถุประสงค์การประเมินของ Kirkpatrick ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. แบบสอบถามด้านปฏิบัติการ สำหรับกลุ่มพนักงานช่างบริการ
2. แบบทดสอบด้านการเรียนรู้ สำหรับกลุ่มพนักงานช่างบริการ
3. แบบสังเกตการฝึกปฏิบัติ สำหรับกลุ่มพนักงานช่างบริการ
4. แบบวัดเจตคติ สำหรับกลุ่มพนักงานช่างบริการ
5. แบบสอบถามด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร สำหรับ กลุ่มผู้บริหาร
กลุ่มหัวหน้าช่างบริการ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้และได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหารของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม โดยผู้วิจัยทำการฝึกอบรมร่วมกับคณะและเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
2. ทำการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อวัดความรู้ หลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
3. สังเกตพฤติกรรมการทำงานโดยใช้แบบสังเกตของ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อสังเกตทักษะการปฏิบัติงานและพฤติกรรมระหว่างการทำงาน
4. แจกแบบวัดเจตคติที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมเพื่อวัดเจตคติ
5. แจกแบบสอบถามฉบับที่ 1 แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมเพื่อใช้สอบถามการประเมินด้านปฏิบัติการ และเจตคติ
6. แจกแบบสอบถามฉบับที่ 2 แก่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้บริหารแผนกช่างบริการ และหัวหน้าช่างบริการ หลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นไปแล้วระยะหนึ่ง เพื่อสอบถามการประเมินด้านพฤติกรรม และประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
7. เก็บรวบรวมข้อมูลจาก แบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสังเกตและแบบวัดเจตคติ เพื่อตรวจสอบจำนวนฉบับ ความสมบูรณ์ และความครบถ้วนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม แล้วนำข้อมูลที่มีความสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ โดยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

1. ด้านปฏิบัติการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เพื่อหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ และนำมาแปลผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ด้านการเรียนรู้ ผลการทดสอบหลังการฝึกอบรม วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยของผลการฝึกอบรม มาคำนวณสถิติค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร t-test one-sample เพื่อเปรียบเทียบผลการสอบกับเกณฑ์
3. แบบสังเกตการฝึกปฏิบัติ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทียบกับเกณฑ์
4. แบบวัดเจตคติ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) มาวิเคราะห์เทียบโดยใช้เกณฑ์ในการแปลผล
5. แบบสอบถามด้านพฤติกรรมและด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) เพื่อหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ และนำมาแปลผล

5.1.6 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลการวิจัย ตามรูปแบบของ Kirkpatrick ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา (Reaction) ด้านการเรียนรู้ (Learning) ด้านพฤติกรรม (Behavior) และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) ได้ดังนี้

1. ด้านปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) พนักงานแผนกช่างบริการเห็นว่าในภาพรวมด้านปฏิกิริยาต่อหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด มีความเหมาะสมมากที่สุด โดยเนื้อหาการอบรมฝึกอบรม เรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านสถานที่ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และขั้นตอนการฝึกอบรมมีความเหมาะสมมาก
2. ด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation) พบว่าพนักงานแผนกช่างมีความรู้เพิ่มขึ้นหลังผ่านการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด และสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การฝึกปฏิบัติพบว่าพนักงานแผนกช่างบริการมีความทักษะการปฏิบัติงาน หลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเจตคติหลังฝึกอบรมของพนักงานช่างบริการมีระดับเจตคติสูงมาก
3. ด้านพฤติกรรม (Behavior Evaluation) ของพนักงานหลังฝึกอบรม ประเมินโดยผู้จัดการแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในภาพรวมพบว่าพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการถ่ายทอดความรู้ และ พฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานมีระดับพฤติกรรมดีมากที่สุด
4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation) ประเมินโดยผู้จัดการแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า ผลลัพธ์ด้านการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารงานและเวลามีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรเพิ่มมากที่สุด การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และการลดต้นทุนของการปฏิบัติงานมีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรเพิ่มมาก

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. การประเมินด้านปฏิภิกิริยา (Reaction Evaluation) พบว่า พนักงานแผนกช่างบริการมีความคิดเห็นเรื่องเนื้อหาการอบรมฝึกอบรม ($\bar{x} = 4.86$) ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ($\bar{x} = 4.67$) และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ($\bar{x} = 4.53$) มีความเหมาะสมมากที่สุด ซึ่งพนักงานแผนกช่างบริการเห็นว่ารูปแบบการอบรมของหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมด้านเนื้อหาการฝึกอบรมที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสารทั้งระบบ และยังนำประโยชน์จากการฝึกอบรมเครื่องถ่ายเอกสารด้านทฤษฎีไปต่อยอดความคิดและแก้ปัญหาการทำงานได้อย่างมีระบบ ด้านสถานที่ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมดี ทั้งโต๊ะเก้าอี้ แสงสว่างตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ชุดฝึกเหมาะสมต่อกระบวนการฝึกอบรม และบริษัทได้มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอยู่ตลอดเวลาโดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปรับการอบรมเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง และได้มีการพัฒนาคุณภาพเนื้อหาการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอทางด้านหลักสูตรและวัตถุประสงค์ให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน ทั้งยังปรับปรุงห้องฝึกอบรมให้ทันสมัย พร้อมใช้งานอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ นิสวรรณ เสนพลกรัง (2556 : 86-87) ที่ได้ศึกษา เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004 ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทสมบูรณแอดวานซ์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). ด้านสถานที่ควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมส่งผลให้เกิดสมาธิที่ดีและการฝึกอบรมอย่างมีคุณภาพ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและขั้นตอนการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สงัด อุทรานันท์ (2532 : 211-212) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่ดีว่าควรมีลักษณะที่สำคัญดังนี้ หลักสูตรควรตั้งอยู่บนรากฐานที่ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์จากการศึกษาให้มากที่สุด มีความชัดเจน มีความต่อเนื่องกัน ควรยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ นอกจากนี้การกำหนดโครงสร้าง เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและความต้องการของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับ นิวิมล ยิ่งแก้ว (2555 : 79) ที่ได้ศึกษา การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมเสริมทักษะ สาขาการกรีดยางพารา พุทธศักราช 2546 ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักสูตรจัดทำขึ้นตามความต้องการของประชาชนและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ อีกทั้งหลักสูตรยังส่งเสริมให้ผู้เรียนมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้และทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพได้ ช่วยลดความเสียหายที่เกิดจากการกริดยางพาราและสร้างแรงงานให้มีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร จำเนียรสุข (2550 : 63) ที่ได้ศึกษา การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานบริษัทช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านปฏิกิริยา ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก เนื่องจากผู้เข้าอบรมเห็นความสำคัญของโครงการฝึกอบรมต่อหน่วยงาน โดยเฉพาะประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเอกสารประกอบการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ประโยชน์ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน จากผู้อบรมท่านอื่นซึ่งคุ้มค่ากับเวลาที่เข้ารับการฝึกอบรม และยังเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการพัฒนาองค์กรให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวุฒิ บัวจันทร์ (2545:109) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อทั้งองค์กรและตัวบุคลากรทำให้พนักงานมีความชำนาญในวิทยาการใหม่ๆและจะเป็นตัวแปรสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2. การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ผลการทดสอบความรู้ พนักงานแผนกช่างมีความรู้เพิ่มขึ้นหลังผ่านการอบรมสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบปฏิบัติ พนักงานแผนกช่างบริการมีความทักษะการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานแผนกช่างบริการที่ผ่านเกณฑ์ทดสอบมาตรฐานช่างบริการมีความสนใจในการเรียนรู้ ตั้งใจฝึกอบรม ซักถามปัญหาและแนวทางแก้ไข ศึกษาเอกสารประกอบการฝึกอบรมและมีนิสัยใฝ่รู้อยู่เสมอทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้นหลังการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรร จำเนียรสุข (2550 : 63) ที่ได้ศึกษา การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานบริษัทช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความรู้ความเข้าใจว่าการอบรมในครั้งนี้สามารถเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ๆที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการซ่อมบำรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2546 : 52) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงาน พบว่า ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจ ของผู้เข้าฝึกอบรมสามารถทำคะแนนเฉลี่ยรวมได้ดีอยู่ในเกณฑ์ที่มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ มาลาฤทธิพร (2549 : 91) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตรชูบิซิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในด้านทักษะของผู้เข้ารับการอบรมก่อนการฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมยังไม่มีความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ส่วนหลังการฝึกอบรม ผลจากความรู้ที่ได้รับไปจากการอบรมทำให้มีความมั่นใจในการทำงานและกล้าที่จะทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สวาสดิ์ ตอพล (2546 : 135) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหัวหน้าคณะวิชาสังกัดกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า เมื่อผู้ใดเห็นไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาชีวศึกษา หลักสูตรการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีลักษณะเป็นหลักสูตรเชิงปฏิบัติการ ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องมีการฝึกปฏิบัติจริงในเรื่องการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยฝึกอบรม และในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมครั้งนี้ได้มาจากการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) เพื่อนำมาวิเคราะห์หัวข้อเรื่อง (Topic Analysis) วิเคราะห์ความรู้หลักและความรู้ย่อย เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม จากนั้นนำวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ได้มาสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย เนื้อหา สื่อประกอบการฝึกอบรม แบบฝึกหัด แบบทดสอบ และกำหนดวิธีการสอนตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ สติระการ. (2547 : 159) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในหน่วยงานในระหว่างการฝึกอบรม ได้กำหนดแผนการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีกิจกรรมการเรียนรู้เป็นส่วนย่อยๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเองเป็นการช่วยเร่งความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจึงทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมที่ดีขึ้น และประสิทธิภาพทางภาคปฏิบัติได้ร้อยละ 80 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ร้อยละ 75 ซึ่งสอดคล้องกับ ชูชัย สมธิไกร (2551 : 173) ที่เสนอวิธีการฝึกอบรมโดยวิธีการทำ (Doing method) เป็นวิธีการฝึกอบรมซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีบทบาทอย่างมากโดยจะต้องลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเองภายใต้การแนะนำดูแลจากวิทยากรอย่างใกล้ชิด ซึ่งการได้ลงมือปฏิบัติจริงดังกล่าวจะนำไปสู่ความสำเร็จของผลงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในที่สุด

ในด้านเจตคติ หลังฝึกอบรมพนักงานช่างบริการ พบว่า ความรู้สึกต่อการฝึกอบรมเครื่องถ่ายเอกสารทั้งด้านทฤษฎี ปฏิบัติ และองค์ประกอบโดยรวมของช่างเครื่องถ่ายเอกสารนั้น มีระดับเจตคติสูงมาก ($\bar{x} = 4.74$) เนื่องจากพนักงานแผนกช่างบริการ เห็นว่า หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเป็นหลักสูตรที่น่าสนใจ มีการสับเปลี่ยนเนื้อหาระหว่างทฤษฎีและปฏิบัติตลอดการอบรมทำให้หลักสูตรไม่น่าเบื่อ และหลังฝึกอบรมไปแล้วมีความมั่นใจในการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพล พยอมแย้ม (2541 : 250) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงความคิดและเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานต่างๆ โดยมีเป้าหมายที่ให้การปฏิบัติงานนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรวิ พิรกิจติวารกุล (2548 : 100) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนารูกระกิจอิสระแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการประโยชน์จากการเข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการได้รู้จักกับนักธุรกิจต่างสายงาน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ในมุมมองที่กว้างขึ้น มีทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจ แนวทางปฏิบัติ และวิธีการทำงานกับนักธุรกิจอิสระต่างองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาก ทองย้อย (2547 : 187) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรม ชิกซ์ ซิกมา เพื่อเพิ่มผลผลิต กรณีศึกษา บริษัท โฮยาเลนซ์ ไทยแลนด์ จำกัด พบว่า ในทัศนคติหลังการฝึกอบรม พนักงานที่ผ่านการเข้ารับการอบรมมีความรู้สึกดีในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีระเบียบในการทำงาน มีความเอาใจใส่ในการทำงาน มีความรู้สึกดีในการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสนใจในการพัฒนางาน มีความรักในหน้าที่การงาน และมีความรู้สึกดี

ในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior Evaluation) โดยผู้จัดการแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในด้านพฤติกรรมหลังการฝึกอบรม พบว่า พนักงานแผนกช่างบริการมีพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = 4.68$) และพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.65$) มีระดับพฤติกรรมดีมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความรู้ทั้งด้านทฤษฎี ปฏิบัติ และทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเป็นอย่างดีทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจเพิ่มมากขึ้นจึงมีความกล้าเสนอแนะชี้แจงรวมทั้งให้ความรู้แก่เพื่อนพนักงานด้วยกัน ตลอดจนถึงลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ เมธา อึ้งทอง (2556:176) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องสมรรถนะการสอนของครูช่างอุตสาหกรรมสังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานครให้ความเห็นด้านการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา ทักษะและประสบการณ์ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ งามอาจ พงษ์พิสุทธิบุปผา (2541:103) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมผู้นำทางเกษตร สำหรับนักเรียนอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาชนบท (อศ.ทช.). เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็น ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการจัดกิจกรรมสร้างความคุ้นเคยเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำ ความรู้จักกัน มีความเป็นกันเอง ซึ่งจะช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเริ่มที่จะเป็นตัวของตัวเองและ กล้าแสดงออกมากขึ้น และสอดคล้องกับ ชาญ สวัสดิ์สาลี (2555 : 16-17) กล่าวว่า การจะช่วยให้ บุคลากรในหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ได้ต้อง ได้รับการฝึกอบรม และมีประสบการณ์เพิ่มเติม

4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation) ผู้จัดการแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร พนักงานแผนกช่างบริการมีการทำงานที่ส่งผลให้องค์กรเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารงานและเวลา ($\bar{X} = 4.52$) มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรเพิ่มมากที่สุด การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.46$) และการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.42$) มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรเพิ่มมาก เพราะพนักงานมีทักษะการทำงานเพิ่มขึ้นทำให้สามารถบริหารจัดการงานด้านเอกสารและขั้นตอนการซ่อมบำรุงเครื่องถ่ายเอกสารให้เป็นระบบและรวดเร็ว ทั้งยังมีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเกิดการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมของตนเองเพิ่มขึ้น ลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเกิดจากเจตคติทางบวกของพนักงานหลังการฝึกอบรม ทำให้พนักงานกล้าซักถามการ แก้ปัญหาในงาน มีความมั่นใจในการทำงาน การกล้าแสดงออกและความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น เกิดจากทักษะ ประสบการณ์การทำงานความเข้าใจในงานเพิ่มขึ้นจึงลดความผิดพลาด ความเสียหาย และสามารถลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการทำงานอย่างรัดกุม ใช้วัสดุให้เกิดคุณค่าสูงสุด สอดคล้องกับ พัฒนา สุขประเสริฐ (2541 : 16-17) กล่าวว่า การฝึกอบรมช่วย พัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น ช่วยลดความเหนื่อยหน่าย เฉื่อยชาในการทำงาน ทำให้ความ ผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง มีความกระตือรือร้น ช่วยลดปัญหาการปฏิบัติงาน งานไม่ติดขัด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่วยลดอุบัติเหตุในงาน ด้านการลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการทำงานอย่างรัดกุม ใช้วัสดุให้เกิดคุณค่าสูงสุด และการชำรุดเสียหายของอุปกรณ์อื่นเกิดจากการทำงาน มีการร่วมแรง ร่วมใจ ในการประหยัดทรัพยากรเพื่อลดต้นทุน ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงานและเวลา มีการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ ทองวณิชนิยม (2547 : 63) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องการสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เรื่องเทคนิคการสอนงานสำหรับหัวหน้างานที่ทำหน้าที่เป็นครูฝึกช่างยนต์ของศูนย์บริการรถยนต์. ด้านการสอนงานที่มีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดผลของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากประสิทธิภาพงาน ทักษะคิดของผู้ทำงานและที่สำคัญผลการผลิตเพิ่มขึ้นจากการทำงานที่ถูกต้องมีความรู้และความเข้าใจในงาน และลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นได้จากการทำงานอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนา หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการให้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น ควรปรับปรุงด้านเวลาในการฝึกอบรมให้กระชับและครอบคลุมเนื้อหาโดยเน้นทักษะการปฏิบัติเพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงด้านวัสดุและสื่อการสอนให้เพียงพอต่อการฝึกอบรม และควรเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสอนให้น่าสนใจโดยเพิ่มเทคนิคการจดจำ และลักษณะของห้องฝึกอบรมให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรสร้างนวัตกรรมด้านชุดฝึกเพื่อพัฒนาเป็นเครื่องมือ และสื่อการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
2. ควรพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่มีทักษะในด้านการฝึกอบรม และสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมพนักงานให้สามารถเป็นเจ้าของที่ฝึกอบรมภายในบริษัทได้โดยใช้ข้อมูลจากการวิจัยนี้มาพัฒนาบุคลากรภายในบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด
3. ควรมีการฝึกอบรมหลักสูตรระดับขั้นต่อไปอย่างต่อเนื่องและควรมีการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมอื่นๆภายในบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

- จินดาภรณ์ บุญนันต์.2552. การประเมินหลักสูตรสถานศึกษากลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ ช่วงชั้นที่ 3 ปี การศึกษา 2547 โรงเรียนเมืองนครศรีธรรมราช. ปริญญาครุศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน,มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครศรีธรรมราช.
- ชาญ สวัสดิ์สาลี. 2555. คู่มือการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรมสำหรับผู้รับผิดชอบโครงการ ฝึกอบรม/สัมมนา(ฉบับเพิ่มเติม). พิมพ์ครั้งที่ 9. นนทบุรี : สวัสดิ์การสำนักงาน ก.พ.
- ชูชัย สมितिไกร. 2551. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เขาว์ อินโย. 2553. การประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีป อภิลิทธิ. 2551. เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- นัศวรณ เสนพลกรัง. 2556. เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004 ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทสมบูรณ์แอดวานซ์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) .วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. 12(3),น. 86-87.
- นวิมล ยิ่งแก้ว. 2555. การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะ สาขาการกรีดยางพารา พุทธศักราช 2546 ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นิวัตร พัฒนะ. 2550. การวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถภาพการผลิตเซรามิก สำหรับบุคลากรในท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิต บัณฑิต สาขา หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง.
- นิสิฐร์ บัวรุ่ง. 2550. การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตรชู บิซิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขา หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ ทหารลาดกระบัง.
- บัญญัติ สำรวรสิน. 2540. การพัฒนาเกณฑ์การประเมินโครงการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แก่ ข้าราชการตามมติของคณะรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา โสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- บุญเลี้ยง ทุมทอง. 2553. การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พรีนซ์ จำกัด.
- มุสตี รุมาคม. 2551. การประเมินการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ธนาเพลส.
- พิชิต ฤทธิจรรยา. 2555. เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : แฮ้าส์ ออฟ เคอร์มิส จำกัด.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. 2541. กลยุทธ์ในการฝึกอบรม กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิสนุ ฟองศรี. 2550. เทคนิควิธีประเมินโครงการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : พรอพเพอร์ตี้พรีนซ์.
- พิสนุ ฟองศรี. 2553. การประเมินโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์.
- เพ็ชรี ฐะปะนีย์. 2554. เทคนิคการจัดฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพฯ : ดวงกมลพับลิชชิ่ง.
- ไพโรจน์ สลธิยากร. 2547. การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติในหน่วยงาน. วิทยานิพนธ์ คุรุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- เมธา อึ้งทอง. 2556. สมรรถนะการสอนของครูช่างอุตสาหกรรม สังกัดสำนักบริหารงาน คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร . วารสารคุรุศาสตร์ อุตสาหกรรม. 12(2), น. 176.
- ยงยุทธ เกษสาคร. 2551. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : วี เจ พรีนซ์ตั้ง.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2553. การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 เฉลิมพระเกียรติ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พรีนซ์.
- ลาภ ทองย้อย. 2547. การประเมินโครงการฝึกอบรม ชิกซ์ ชิโกมา เพื่อเพิ่มผลผลิต กรณีศึกษา บริษัท โฮยาเลนซ์ ไทยแลนด์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรวิ พิรภักดีวรกุล. 2548. การประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนารูทกิจอิสระแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. 2554. การพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อาร์ แอนด์ พรีนซ์ จำกัด.
- วิรัชญา ชาวเจริญพันธ์. 2556. การติดตามและประเมินโครงการ วารสารมหาวิทยาลัยบูรพา. 20(2), น. 27.
- สงัด อุทรานันท์. 2532 . พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มิตรสยาม.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สรุทธิ บัวจันทร์.2545. การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงาน
อุตสาหกรรม วิทยาลัยนพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน
อาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สวาสดิ์ ตอพล. 2545. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหัวหน้าคณะวิชาสังกัดกรมอาชีวศึกษา .
วิทยาลัยนพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สมเกียรติ มาลาฤทธิพร. 2549. การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัทมิตร
ซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด วิทยาลัยนพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขา
หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง.
- สมคิด บางโม. 2553. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : วิทยพันธ์.
สมคิด พรหมจ้อย. 2550. เทคนิคการประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี : จตุพร ดีไซน์.
สมชาติ กิจจรยง และ อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2550. เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร
อย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2553. รวมบทความแนวทางการประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรุทธิ บัวจันทร์. 2545. การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงาน
อุตสาหกรรม .วิทยาลัยนพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอน
อาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุชาติ หวังมี. 2550. ความต้องการเกี่ยวกับการฝึกอบรมของพนักงานช่างของผู้จำหน่าย บริษัท มิตรซู
บิชิ พูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยาลัยนพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขา
หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง.
- สุพรรณิกา กัลยาณมิตร.2546. การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมความพร้อม
ก่อนเข้าทำงาน ศึกษากรณี S.A.N.Air Training Center ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร์
มหาบัณฑิตพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรเชษฐ์ ทองวณิชนิยม. 2547. การสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เรื่องเทคนิคการสอน
งานสำหรับหัวหน้างานที่ทำหน้าที่เป็นครูฝึกช่างยนต์ของศูนย์บริการรถยนต์.
วิทยาลัยนพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุรพล พะยอมแย้ม. 2541. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สุรีย์พร รัตโนภาส. 2545. การประเมินโครงการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาช่างก่อสร้างตามความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษากับบริษัทปูนซิเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) . วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสกสรร จำเนียรสุข. 2550. การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานบริษัทช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร. 2550. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. 2552. การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- องอาจ พงษ์พิสุทธิบุปผา. 2541. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมผู้นำทางเกษตร สำหรับนักเรียนอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาชนบท(อศ.ทช.). วิทยานิพนธ์การศึกษาดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- Vildan şahin. 2006. Evaluation of the in-service teacher training program the certificate for teachers of english at the Middle East technical university School of foreign languages. Doctor of philosophy in educational sciences, University middle east technical Ankara, Turkey
- Ya-Hui Elegance Chang , 2010. an empirical study of Kirkpatrick s evaluation model in the hospitality industry doctor of education Florida international university Miami, Florida

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 1348



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

/๑ เมษายน 2557

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ประสงค์ อุบลวัตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม แขนงวิชาเอกหลักหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมิน
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิจิโต้ (ประเทศไทย)
จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและ
เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา
มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ
ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร. 081-615-5833

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 1348



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

10 เมษายน 2557

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณกำธร ฉิมพาลี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม แขนงวิชาเอกหลักหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมิน
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย)
จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและ
เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา
มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ
ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์)
รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร. 081-615-5833

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 1348



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

๑๐ เมษายน 2557

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณมนัญญาภรณ์ ภัทรกฤดา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม แขนงวิชาเอกหลักหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิจิโต้ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์)
รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร. 081-615-5833

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 1348

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

/๑ เมษายน 2557

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณสิทธิพรชัย รัตนะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม แขนงวิชาเอกหลักหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมิน
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย)
จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและ
เหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา
มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและ
ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร. 081-615-5833

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 1346



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

๑๐ เมษายน 2557

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาบางบัวทอง บริษัท ดิจิทัล (ประเทศไทย) จำกัด

ด้วย นางสาวศุภินี เกตุพรหมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม แขนงวิชาเอกหลักหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมิน
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิจิทัล (ประเทศไทย)
จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวศุภินี
เกตุพรหมมา ทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ภายในสถานงานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ
โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.081-615-5833

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 1346



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

/๐ เมษายน 2557

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาภาคตะวันออก บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

ด้วย นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม แขนงวิชาเอกหลักหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมิน
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย)
จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางสาวศุทธิณี
เกตุพรหมมา ทดลองใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย ภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ
โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

ส่วนสนับสนุนวิชาการ

โทร. 02-329-8000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 329-8436

ติดต่อนักศึกษา โทร.081-615-5833

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ส่วนสนับสนุนวิชาการ โทร.3692
ที่ ศธ 0524.04 / 1348 วันที่ 1๑ เมษายน 2557

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ธนิษฐ์ รัตนโอฬาร

ด้วย นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม แขนงวิชาเอกหลักหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติการแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
บริษัท ดิทีโต (ประเทศไทย) จำกัด
สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรใหม่ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านปฏิกิริยา เกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติด้านการเรียนรู้ เกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 12 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้รับจากท่านมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของผู้ผ่านการฝึกอบรม จึงขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามความเป็นจริงให้สมบูรณ์ที่สุด ทั้งนี้การนำเสนอผลจะเป็นไปโดยภาพรวมซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจง

ตอนที่ 1 โปรดทาเครื่องหมาย / หนาขอความตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 และ 3 โปรดพิจารณาขอคำถาม และทาเครื่องหมาย / ในของระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ขอคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน		/			
2	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา			/		
3	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง				/	

ในข้อที่ 1 ทานทาเครื่องหมายในของระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง ทานประเมินว่าการให้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในระดับ เห็นด้วย

ในข้อที่ 2 ทานทาเครื่องหมายในของระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ทานประเมินว่าการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ในระดับ ไม่แน่ใจ

ในข้อที่ 3 ทานทาเครื่องหมายในของระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ทานประเมินว่าการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับ ไม่เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทาเครื่องหมาย / หนาขอความตามความเป็นจริง

เพศ : ชาย หญิง

อายุ : ตากวา 20 ป 20 ตากวา 40 ป 40 ตากวา 50 ป
 50 ปขึ้นไป

การศึกษา : ตากวาปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาตรีโท ปริญญาเอก

ประสบการณ์ทางาน : 1 ป 2 ป 3 ป 4 ป 5 ป 6 ป

อื่นๆโปรดระบุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม การประเมินดานปฏิกิริยา (Reaction)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาขอคำถาม และทาเครื่องหมาย / ในของระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ข้อที่	ขอคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม					
	ความชัดเจนของวัตถุประสงค์					
	วัตถุประสงค์ตรงกับความสนใจของผู้เขารับการอบรม					
3	ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับระยะเวลาในการฝึกอบรม					
	เนื้อหาการฝึกอบรม					
	ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับวัตถุประสงค์					
5	ความเหมาะสมของเนื้อหาต่อตัวผู้เขารับการอบรม					
	ความชัดเจนของเอกสารฝึกอบรม					
	การจัดลำดับก่อนและหลังของเนื้อหาที่มีความเหมาะสม					
8	ความเหมาะสมของภาพประกอบในเอกสาร					
	ความเหมาะสมของรูปแบบฝึกปฏิบัติ					
	ความเหมาะสมของแบบทดสอบที่ใช้ในการฝึกอบรม					
11	ระยะเวลาในการนำเสนอเนื้อหา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ขอคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ขั้นตอนการฝึกอบรม					
12	การอำนวยความสะดวกของผู้จัดฝึกอบรม					
13	การมีส่วนร่วมในการซักถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม					
14	การมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติ					
15	ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการฝึกปฏิบัติ					
16	ความเหมาะสมของเครื่องมือ					
17	ระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติมีความเหมาะสม					
	สถานที่ในการฝึกอบรม					
18	ความเหมาะสมของห้องฝึกอบรม					
19	ความเหมาะสมของแสงสว่างขณะฝึกอบรม					
20	ความเหมาะสมของสัดส่วนอุปกรณ์และเครื่องเสียง					
21	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม					
22	ความเหมาะสมเกี่ยวกับประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม					
23	ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม					
24	เทคนิคการสอนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความเหมาะสม					
25	ความเหมาะสมของการใช้สื่อที่ใช้ในการอบรม					
26	ความชัดเจนในการบรรยาย					
27	ความชัดเจนของการตอบคำถาม					
28	การบริหารเวลาระหว่างการฝึกอบรม					
29	ความน่าสนใจ การสร้างแรงจูงใจในการฝึกอบรม					
30	การสร้างบรรยากาศและความเป้นกันเองของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม					
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
31	มีความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการฝึกอบรมกับผู้อื่น					
32	นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน					
33	นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานเร็วขึ้น					
34	นำความรู้จากการฝึกอบรมที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในงานได้					
35	นำความรู้ที่ได้มาแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้น					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านการประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความ และทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีระดับเจตคติสูงมาก
 ระดับ 4 หมายถึง มีระดับเจตคติสูง
 ระดับ 3 หมายถึง มีระดับเจตคติค่อนข้างสูง
 ระดับ 2 หมายถึง มีระดับเจตคติค่อนข้างต่ำ
 ระดับ 1 หมายถึง มีระดับเจตคติค่อนข้างต่ำมาก

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
36	เจตคติหลังการฝึกอบรม หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเป็นหลักสูตร ที่น่าสนใจ					
37	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสนุกสนานกับการอบรมหลักสูตรการ ซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร					
38	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความมั่นใจเพิ่มมากขึ้นจากการฝึกปฏิบัติ ก่อนไปปฏิบัติงานจริง					
39	หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเป็นหลักสูตร ที่ทำให้เป็นคนกล้าแสดงออก					
40	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกลำบากใจทุกครั้งเมื่อต้องรับการฝึก ปฏิบัติงาน					
41	หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเป็นหลักสูตร ที่เรียนรู้โดยยากมาก					
42	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเลือกใช้ทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นเรื่องแรกในการทำงาน					
43	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นในการฝึกปฏิบัติทักษะ การซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารมากกว่าเรียนทฤษฎี					
44	หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารทำให้เกิด ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
45	หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารมีส่วนช่วยใน การประกอบอาชีพในอนาคตได้					
46	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกเต็มใจอย่างมากในการฝึกอบรม หลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร					

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ประเมินหลักสูตรฝกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ
บริษัท ดิทโต (ประเทศไทย) จำกัด
สำหรับหัวหน้าช่างบริการ เจ้าหน้าที่ฝกอบรม และผู้บริหาร

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรฝกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทโต (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรใหม่ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ขอความกรุณาให้ทานตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านพฤติกรรม เกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทโต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร เกี่ยวกับการประเมินหลักสูตรฝกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทโต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 15 ข้อ

2. ข้อมูลที่ได้รับจากทานมีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของผู้ผ่านการฝกอบรม จึงขอความอนุเคราะห์ทานโปรดให้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามความเป็นจริงให้สมบูรณ์ที่สุด ทั้งนี้การนำเสนอผลจะเป็นไปโดยภาพรวมซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูล

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจง

ตอนที่ 1 โปรดทาเครื่องหมาย / หนาขอความตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 และ 3 โปรดพิจารณาขอคำถาม และทาเครื่องหมาย / ในของระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ขอคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน		/			
2	ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา			/		
3	ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง				/	

ในข้อที่ 1 ทานทาเครื่องหมายในของระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง ทานประเมินว่าการให้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในระดับ เห็นด้วย

ในข้อที่ 2 ทานทาเครื่องหมายในของระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ทานประเมินว่าการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา ในระดับ ไม่แน่ใจ

ในข้อที่ 3 ทานทาเครื่องหมายในของระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง ทานประเมินว่าการให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง ในระดับ ไม่เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ/ ปรอดทาเครื่องหมาย / หนาขอความตามความเปนจริง

เพศ : ชาย หญิง

อายุ : ตากวา 20 ป 20 ตากวา 40 ป 40 ตากวา 50 ป 50 ปขึ้นไป

ไป

การศึกษา : ตากวาปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาตรีโท ปริญญาเอก

เอก

ประสบการณ์ทางาน : 1 ป 2 ป 3 ป 4 ป 5 ป 6 ป อื่นๆ

โปรดระบุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม การประเมินดานพฤติกรรม (Behavior)

อาชีพ/ ปรอดพิจารณาขอคำถาม และทาเครื่องหมาย / ในของระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยมีเกณฑ์การใคคะแนนระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์น้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด

ข้อที่	ขอคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	พฤติกรรมหลังจากการฝกอบรมดานการปฏิบัติงาน มีความสามารถในดานทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้					
2	มีความสามารถในแกปญหาเฉพาะหนาใดเพิ่มขึ้น					
3	มีความกลา และมั่นใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น					
4	การฝกอบรมช่วยใหรูสึกชอบงานบริการมากขึ้น					
5	มีความสนใจในการฝกอบรมครั้งต่อไป					
6	พฤติกรรมหลังจากการฝกอบรม ดานการถายทอดความรู้ สามารถเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ดานเครื่องถายเอกสารกับเพื่อนร่วมงานได้					
7	มีความต้องการนาความรู้ที่ได้รับไปเผยแพรตอบุคคลอื่น					
8	สามารถนาความรู้จากการฝกอบรมไปแนะนำเพื่อนร่วมงานได้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม การประเมินदानผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร (Results)

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความ และหาเครื่องหมาย / ในช่องระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรเพิ่มมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรเพิ่มมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีระดับผลที่เกิดต่อองค์กรน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9	การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน					
10	การลดความเสียหาย ในการปฏิบัติงาน					
11	การลดขั้นตอนความยุ่งยาก ในการปฏิบัติงาน					
12	การเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน					
13	ความคล่องตัวในการบริหารงาน					
14	การเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายนอก					
15	การลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน					
16	การขาดสูญหายของอุปกรณ์อันเกิดจากการทำงาน					
17	การใช้วัสดุให้เกิดคุณค่าสูงสุด					
18	การวางแผนการทำงานอย่างรัดกุม					
19	ความร่วมมือร่วมใจ ในการประหยัดทรัพยากรเพื่อลดต้นทุน					
20	การเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารงานและเวลา					
21	การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์					
22	การศึกษาคนควาเพิ่มเติมของตนเอง					
23	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
24	การทำงานอย่างเป็นระบบ					
25	การทำงานร่วมกันเป็นทีม					

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการประเมินความสอดคล้องของข้อกำหนดและนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินหลักสูตรฝกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

1. ตัวบ่งชี้การประเมินตามปฏิภกรรยา (Reaction)

แบบสอบถามตามการประเมินตามปฏิภกรรยา	ขอ ที่	คะแนนพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญคนที่					คา IOC
		1	2	3	4	5	
1. วัตถุประสงค์ของการฝกอบรม							
ความชัดเจนของวัตถุประสงค์	1	1	1	1	1	0	0.8
วัตถุประสงค์ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม	2	1	1	1	1	1	1
ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับระยะเวลาในการฝกอบรม	3	1	1	1	1	1	1
2. เนื้อหาการฝกอบรม							
ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับวัตถุประสงค์	4	1	1	1	1	0	0.8
ความเหมาะสมของเนื้อหาต่อตัวผู้เข้ารับการอบรม	5	1	1	1	1	1	1
ความชัดเจนของเอกสารฝกอบรม	6	1	1	1	1	1	1
การจัดลำดับก่อนและหลังของเนื้อหาที่มีความเหมาะสม	7	1	1	1	1	1	1
ความเหมาะสมของภาพประกอบในเอกสาร	8	1	1	1	1	1	1
ความเหมาะสมของรูปแบบฝกปฏิบัติ	9	1	1	1	1	1	1
ความเหมาะสมของแบบทดสอบที่ใช้ในการฝกอบรม	10	1	1	1	1	1	1
ระยะเวลาในการนำเสนอเนื้อหา	11	1	1	1	1	0	0.8
3. ขั้นตอนการฝกอบรม							
การอำนวยความสะดวกของผู้จัดฝกอบรม	12	1	1	1	1	1	1
การมีส่วนร่วมในการซักถามปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ฝกอบรม	13	1	1	1	1	1	1
การมีส่วนร่วมในการฝกปฏิบัติ	14	1	1	1	1	1	1
ความเพียงพอของอุปกรณ์ในการฝกปฏิบัติ	15	1	1	1	1	1	1
ความเหมาะสมของเครื่องมือ	16	1	1	1	1	1	0.6
ระยะเวลาในการฝกปฏิบัติมีความเหมาะสม	17	1	1	1	1	1	1
4. สถานที่ในการฝกอบรม							
ความเหมาะสมของห้องฝกอบรม	18	1	1	1	1	1	1
ความเหมาะสมของแสงสว่างขณะฝกอบรม	19	1	1	1	1	1	1
ความเหมาะสมของสัตที่ศนูปรกรณและเครื่องเสียง	20	1	1	1	1	1	1
5. เจ้าหน้าที่ผู้ใ้การฝกอบรม							
ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ฝกอบรม	21	0	1	1	1	1	0.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่สามารถเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามดานการประเมินดานปฏิกิริยา	ขอ ที่	คะแนนพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญคนที่					คา IOC
		1	2	3	4	5	
ความเหมาะสมเกี่ยวกับประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ ฝกอบรม	22	0	1	1	1	0	0.6
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของเจ้าหน้าที่ ฝกอบรม	23	1	1	1	1	1	1
เทคนิคการสอนของเจ้าหน้าที่ฝกอบรมมีความ เหมาะสม	24	1	1	1	1	1	1
ความเหมาะสมของการใช้สื่อที่ใชในการอบรม	25	1	1	1	1	1	1
ความชัดเจนในการบรรยาย	26	1	1	1	1	0	0.8
ความชัดเจนของการตอบคำถาม	27	1	1	1	1	0	0.8
การบริหารเวลาระหว่างการฝกอบรม	28	1	1	1	1	1	1
ความน่าสนใจ การสร้างแรงจูงใจในการฝกอบรม	29	1	1	1	1	1	1
การสร้างบรรยากาศและความเปนกันเองของ เจ้าหน้าที่ฝกอบรม	30	1	1	1	1	1	1
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝกอบรม มีความสามารถในการแลกเปลี่ยนความรู้ดานการ ฝกอบรมกับผู้อื่น	31	1	1	1	1	1	1
นาความรู้ที่ได้จากการฝกอบรมไปปฏิบัติงานอยางเปน ขั้นตอน	32	1	1	1	1	1	1
นาความรู้ที่ได้จากการฝกอบรมไปปฏิบัติงานเร็วขึ้น	33	1	1	1	1	1	1
นาความรู้จากการฝกอบรมที่ได้ไปประยุกต์ใชในงานใด	34	1	1	1	1	1	1
นาความรู้ที่ได้มาแกปัญหาในการปฏิบัติงานของตนเอง ให้ดีขึ้น	35	1	1	1	1	0	0.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ดานการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ตัวบ่งชี้การประเมินสถานการณ์การเรียนรู้ (Learning)

วัตถุประสงค์ต่อการฝึกอบรม	ขอ ที่	คะแนนพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
7. เจตคติหลังการฝึกอบรม หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นหลักสูตรที่น่าสนใจ	36	1	1	1	1	1	1
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสนุกสนานกับการอบรม หลักสูตรการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร	37	1	1	1	1	1	1
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความมั่นใจเพิ่มมากขึ้นจากการ ฝึกปฏิบัติก่อนไปปฏิบัติงานจริง	38	1	1	1	1	1	1
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นหลักสูตรที่ทำให้เป็นคนกล้าแสดงออก	39	1	1	1	1	1	1
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร ช่วยให้ชีวิตก้าวหน้า	40	1	1	1	1	1	1
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกลาบากใจทุกครั้งเมื่อต้องรับ การฝึกปฏิบัติงาน	41	1	1	1	1	0	0.8
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นหลักสูตรที่เรียนรู้ได้ยากมาก	42	1	1	1	1	0	0.8
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะเลือกใช้ทักษะการซ่อมเครื่อง ถ่ายเอกสารเป็นเรื่องแรกในการทำงาน	43	1	1	1	0	1	0.8
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความกระตือรือร้นในการฝึก ปฏิบัติทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารมากกว่าเรียน ทฤษฎี	44	1	1	1	1	1	1
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารทา ให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	45	1	1	1	0	0	0.6
หลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารมี ส่วนช่วยในการประกอบอาชีพในอนาคตได้	46	0	1	1	1	1	0.8
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรู้สึกเต็มใจอย่างมากในการ ฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร	47	1	1	1	1	0	0.8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ตัวบ่งชี้การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior)

แบบสอบถามด้านการประเมินด้านพฤติกรรม	ข้อที่	คะแนนพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญคนที่					คา IOC
		1	2	3	4	5	
8. พฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงาน มีความสามารถในด้านทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ ได้	48	1	1	1	1	1	1
มีความสามารถในแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เพิ่มขึ้น	49	1	1	1	1	1	1
มีความกล้า และมั่นใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	50	1	1	1	1	1	1
การฝึกอบรมช่วยให้รู้สึกชอบงานบริการมากขึ้น	51	1	1	1	1	1	1
มีความสนใจในการฝึกอบรมครั้งต่อไป	52	1	1	1	1	1	1
9. พฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรม ด้านการถ่ายทอด ความรู้							
สามารถเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเครื่องถ่ายเอกสาร กับเพื่อนร่วมงานได้	53	1	1	1	1	1	1
มีความต้องการนำความรู้ที่ได้รับไปเผยแพร่ต่อบุคคลอื่น	54	1	1	1	1	1	1
สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปแนะนำเพื่อน ร่วมงานได้	55	1	1	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ตัวบ่งชี้การประเมินตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร (Results)

แบบสอบถามตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร	ขอ ที่	คะแนนพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญคนที่					ค่า IOC
		1	2	3	4	5	
10. การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน							
การลดความเสียหาย ในการปฏิบัติงาน	56	1	1	1	1	1	1
การลดความผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน	57	1	1	1	1	1	1
การลดขั้นตอนความยุ่งยาก ในการปฏิบัติงาน	58	1	1	1	1	0	0.8
11. การเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน							
ความคล่องตัวในการบริหารงาน	59	1	1	1	1	1	1
ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	60	1	1	1	1	1	1
การเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายนอก	61	1	1	1	1	0	0.8
12. การลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน							
การขาดเสียหายของอุปกรณ์อันเกิดจากการทำงาน	62	1	1	1	1	1	1
การใช้วัสดุให้เกิดคุณค่าสูงสุด	63	1	1	1	1	1	1
การวางแผนการทำงานอย่างรัดกุม	64	1	1	1	1	0	0.8
ความร่วมมือแรง ร่วมใจ ในการประหยัดทรัพยากรเพื่อ ลดต้นทุน	65	1	1	1	1	1	1
13. การเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารงานและเวลา							
การใช้เวลาวางให้เกิดประโยชน์	66	1	1	1	1	1	1
การศึกษาคนควาเพิ่มเติมของตนเอง	67	1	1	1	1	1	1
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	68	1	1	1	1	1	1
การทำงานอย่างเป็นระบบ	69	1	1	1	1	1	1
การทำงานร่วมกันเป็นทีม	70	1	1	1	1	1	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวศุทธิณี เกตุพรหมมา
วัน เดือน ปี เกิด	27 พฤษภาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	96/1 หมู่ 8 ต.ป่าตาล อ.เมือง จ.ลพบุรี 1500
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษาปริญญาอุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาเครื่องมือวัดและควบคุม แผนกวิชาอิเล็กทรอนิกส์ คณะวิชาไฟฟ้า สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปีการศึกษา 2557 สำเร็จการศึกษาปริญญาโทครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาครุศาสตรอุตสาหกรรม แขนงวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะครุศาสตรอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายฝึกอบรม แผนกช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้(ประเทศไทย) จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้