

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก
บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

TRAINING PROJECT EVALUATION ON MECHANIC TRUCK CURRICULUM
OF VOLVO TRUCK & BUS (THAILAND) COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นทรัพย์สินหนึ่งของภาควิชาตามหลักสูตรปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2550

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก
บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

TRAINING PROJECT EVALUATION ON MECHANIC TRUCK CURRICULUM
OF VOLVO TRUCK & BUS (THAILAND) COMPANY LIMITED



เสกสรร จำเนียนสุข
SAKSUN JAMNIANSUK

เอกสารนี้เป็นวิทยานิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกหรือเผยแพร่เอกสารฉบับนี้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2550

**TRAINING PROJECT EVALUATION ON MECHANIC TRUCK CURRICULUM
OF VOLVO TRUCK & BUS (THAILAND) COMPANY LIMITED**



SAKSUN JAMNIANSUK

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF

MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL

CURRICULUM AND INSTRUCTION

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2007

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2007

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

10 106

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก
บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

Training Project Evaluation on Mechanic Truck Curriculum of Volvo
Truck & Bus (Thailand) Company Limited

ชื่อนักศึกษา

นายเสกสรร จำเนียรสุข

รหัสประจำตัว

48063205

ปริญญา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

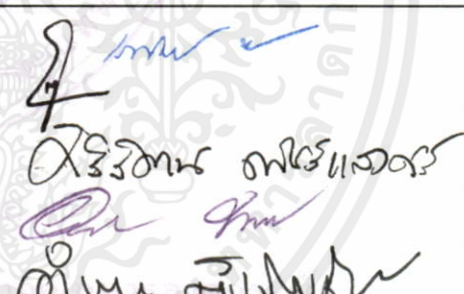
ผศ.ดร.อำนาจ

ตั้งเจริญชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.ผดุงชัย

ภูพัฒน์

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม	
ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์	
ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี	
ผศ.ดร.อรสา โกศลานันทกุล	
ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 30 เมษายน 2550 เวลา 17.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว



(รศ.ดร.จารุวัตร เจริญสุข)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงาน

ช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่

ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

นักศึกษา

นายเสกสรร จำเริญสุข

รหัสประจำตัว

48063205

ปริญญา

ครุศาสตรบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์

สาขาวิชา

หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

พ.ศ.

2550

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ Kirkpatrick ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Donald L. Kirkpatrick ซึ่งนำมาใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 2 คน ผู้จัดการศูนย์บริการ จำนวน 5 คน หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง จำนวน 10 คน และผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 40 คน เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 57 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ และแบบทดสอบวัดความรู้ สำหรับแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 57 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (t - test) แบบ dependent

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านปฏิกิริยา ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 ด้าน คือ การดำเนินการฝึกอบรม และสัดส่วนบุคลากรที่ใช้ในการฝึกอบรม

2. ด้านการเรียนรู้ ในภาพรวม ความรู้ ทักษะการปฏิบัติ และทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม ต่อหลักสูตรฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านพฤติกรรม ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การถ่ายทอดความรู้

4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Training Project Evaluation on Mechanic Truck Curriculum of Volvo Truck & Bus (Thailand) Company Limited
Student	Mr. Saksun Jamniansuk
Student ID.	48063205
Degree	Master of Industrial Education
Program	Vocational Curriculum and Instruction
Year	2007
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Amnart Tungjaroenchai
Thesis Co-Advisor	Dr. Phadungchai Pupat

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the training project on mechanic truck curriculum of Volvo Truck & Bus (Thailand) Company Limited. Kirkpatrick model was applied to evaluate the training project. The evaluation comprised of 4 aspects : reaction, learning, behavior and results.

The respondents were 57 officers that composed of 2 trainers, 5 managers, 10 service foremen and 40 trainees, who attending the training course. The research instruments were questionnaire and a knowledge test. There were two types of questionnaires that delivered to four groups of respondents. Fifty – seven respondents turned back questionnaires and tests which was 100 percent returned. The data analyzed using percentage, arithmetic mean, standard deviation and dependent t – test.

The results of the study were as follows :

1. The Reaction Aspect : Overall trainees' opinions were at high level. The highest aspect was the benefit of training. The two lowest aspects were the implementation of the training and the audio – visual of the training.

2. The Learning Aspect : Overall knowledge, skills and attitude of the trainees after training were statistically significant higher than before training at .05 level.

3. The Behavior Aspect : Overall practices were at high level. The highest aspect was the practices behavior and the lowest aspect was the knowledge transfer.

4. The Results Aspect : Overall opinions were at high level. The highest aspect was the decrease of problem in the practices and the lowest aspect was the efficiency in the practices.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน อาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้โดยเฉพาะ ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและตรวจสอบเนื้อหาสาระ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้ วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอโน้มรับความกรุณา และรู้สึกซาบซึ้งในความปรารถนาดีที่มีให้แก่ศิษย์ ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่านอย่างสูง

ขอขอบคุณ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ ประธานสาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม ประธานคณะกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้แก่ ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงศรี ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้วิทยานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล น.ต.ดร.พงศ์เทพ จิระโร ดร.คมศร วงษ์รักษา อาจารย์ชาญชัย ทองประสิทธิ์ และอาจารย์ศักดา ชูศรี ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งตรวจสอบปรับปรุงและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนร่วมจากบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล และเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี ตลอดจน เจ้าหน้าที่ และเพื่อนร่วมงานในบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ ครอบครัว และบุคคลต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยมิได้กล่าวไว้ในที่นี้ ที่สนับสนุน ตลอดจน ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีให้แก่คุณพ่อ โกศล - คุณแม่สมพร จำเนียรสุข ตลอดจน ครู - อาจารย์ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย

เสกสรร จำเนียรสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 การศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรม.....	17
2.3 หลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุกบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด.....	29
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	44
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
3.5 กรอบแนวทางในการประเมิน.....	51

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง และผู้เข้ารับการอบรม.....	53
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง และผู้เข้ารับการอบรม.....	56
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	60
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	64
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	68
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	72
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	73
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	89
ประวัติผู้เขียน.....	99

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงแผนการฝึกอบรม.....	34
3.1 กรอบแนวทางในการประเมิน.....	51
4.1 แสดงจำนวนข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง และผู้เข้ารับการอบรม ในภาพรวม.....	54
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของ ผู้เข้ารับการอบรม ด้านปฏิกิริยา ในภาพรวม.....	56
4.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้.....	57
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง ด้านพฤติกรรม ในภาพรวม.....	58
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ในภาพรวม.....	59
ข.1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของ ผู้เข้ารับการอบรม ด้าน ปฏิกิริยา.....	83
ข.2 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับการทดสอบสอบก่อน และหลังของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้: ความรู้ ความเข้าใจ.....	85
ข.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้: ทักษะการปฏิบัติ.....	85
ข.4 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้: ทัศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม.....	86
ข.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับระดับการปฏิบัติของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง ด้านพฤติกรรม.....	87
ข.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร.....	88

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเราจะพบว่าทั้งภาครัฐบาล และเอกชน ได้ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จาก การที่รัฐบาลได้เน้นงานทางด้านการพัฒนาบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยอาศัยการฝึกอบรมเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนาดังกล่าว และยังมี การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม หรือการพัฒนาบุคลากร สามารถนำมาเป็น ตัวลดหย่อนภาษีได้ และยิ่งไปกว่านั้นเราจะพบว่าในภาคเอกชน ได้มีการขานรับนโยบายของรัฐบาล ในเรื่องของการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการพัฒนาบุคลากร ภายในองค์กรของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถทันต่อการแข่งขัน ในโลกของธุรกิจในปัจจุบัน และพบว่าความเจริญก้าวหน้าทางด้านอุตสาหกรรมในประเทศไทยนั้น เป็นไปอย่างรวดเร็วมาก เช่น อุตสาหกรรมทางด้านรถยนต์ ซึ่งประเทศไทยมุ่งหวังที่จะเป็นแหล่งผลิตรายใหญ่ในภูมิภาค เอเชีย ดังจะเห็นได้จากการสนับสนุนของภาครัฐบาลในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเอื้ออำนวยต่อการ ลงทุนอุตสาหกรรมด้านประกอบรถยนต์ ดังนั้นคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการย่อมถือว่าเป็น สิ่งที่สำคัญทำให้เกิดมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของตลาด ซึ่งสิ่งหนึ่งที่ถือเป็นหัวใจหลักที่จะให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ได้คือ การพัฒนาบุคลากร ซึ่งนั่นหมายถึง การฝึกอบรมให้กับบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร. 2549 : 1 – 3)

การบริหารทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความสำคัญ และจำเป็นมาก เพราะเทคนิค วิธีการทำงาน และเครื่องมือเครื่องใช้ที่แปลกใหม่เกิดขึ้นเรื่อย ๆ ตามความเจริญ และการพัฒนา ทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะให้หน่วยงานได้พัฒนา ก้าวหน้าไปพร้อมกับกระแสความ เปลี่ยนแปลงของโลก ดังนั้นนโยบาย และระเบียบวิธีการต่าง ๆ ในการบริหารบุคคลแต่เดิมต้องมี การปรับเปลี่ยนงานที่ปฏิบัติ หรือบริการต่าง ๆ อาจขยายตัวมากขึ้น จำเป็นต้องมีการฝึกอบรม พัฒนาฝีมือ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (พิมพ์ดี ไทยทอง. 2547 : 1)

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร ในองค์กรซึ่งเป็น กระบวนการที่มีระบบ และแบบแผนในการเพิ่มศักยภาพของบุคคล ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ และ อาจกล่าวได้ว่า คนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ซึ่งเมื่อใช้ไปแล้วย่อมมีการเสื่อม สลายและหมดไป แต่ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มคุณค่าและนำกลับมาใช้ได้อยู่เสมอ เนื่องจากมนุษย์มีการสะสมความรู้ ประสบการณ์ ที่สามารถนำมาพัฒนา การทำงานให้ดีขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็จะต้องรู้จักใช้เทคนิค เพื่อการพัฒนาขีดความสามารถให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

จึงจะเกิดผลสูงสุด การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะพัฒนาบุคคลในองค์กร ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน (สุรียัพร รัตโนภาส. 2545 : 4)

สำหรับองค์กร ที่มีบุคลากรหลากหลายอยู่รวมกัน เพื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามสายงาน และสายการบังคับบัญชา การนำศักยภาพของแต่ละคนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล และทักษะของผู้บริหาร และในที่สุดเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงผ่านไปความก้าวหน้าทางวิชาการ การสื่อสารทางความคิดที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ จะเข้ามาแทนที่รูปแบบ วิธีการ แนวคิด นโยบายเดิม ๆ แนวทางความต้องการของสังคมหมุนไปตามกระแสความเปลี่ยนแปลง (กรมการพัฒนาชุมชน. 2544 : 58 – 61)

บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ประกอบการทางด้านรถบรรทุกสายหนึ่งของประเทศไทย ที่มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีของรถบรรทุก ดังนั้นการจัดหลักสูตรฝึกอบรมของพนักงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรจึงถือได้ว่ามีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากในปัจจุบันปัญหาระบบยานยนต์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น เพราะได้นำเอาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาควบคุมตัวรถยนต์ และความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ในเรื่องของคุณภาพ ในงานบริการหลังการขายที่เป็นสิ่งสำคัญมาก พนักงานช่างที่ขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในงานบริการรถยนต์ จะไม่สามารถบริการซ่อม แก้ปัญหา หรือวินิจฉัยข้อบกพร่องให้กับรถของลูกค้า รวมถึงการแข่งขันกับคู่แข่งที่นับวันยังให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขาย โดยเฉพาะในปัจจุบันปัญหาที่พบ และมีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรอย่างหนึ่งก็คือความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งงานบริการหลังการขายถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้บริโภค ซึ่งในปัจจุบันได้มีการตั้งหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อรับข้อร้องเรียนของผู้บริโภคที่ได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งถ้ามองจากปัญหาที่มีการร้องเรียนกันเป็นอย่างมากส่วนใหญ่ปัญหาจะเกิดขึ้นหลังจากลูกค้านำรถเข้ารับบริการแล้วทางบริษัทไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และเป็นผลต่อเนื่องทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของบริษัทด้วย

ดังนั้นงานทางด้านบริการ ถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีผล ต่อภาพลักษณ์ขององค์กร จากเหตุผลดังกล่าว ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ การให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมาก ดังนั้นการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานทางด้านบริการ โดยเฉพาะพนักงานช่าง ที่มีหน้าที่โดยตรงต่อการให้บริการกับลูกค้า ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่งผลต่อความสามารถของพนักงานช่างที่ให้บริการ การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นโครงการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน สำหรับพนักงานช่างซ่อมบำรุง ที่เริ่มเข้าสู่สายงานในด้านรถบรรทุกของ วอลโว่ และ

ในหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก ถือได้ว่าเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้พนักงานช่างซ่อมบำรุงทุก ๆ คน ได้ก้าวต่อไปยังระดับช่างชั้นที่สูงขึ้น และยังช่วยลดปัญหาอันอาจจะเกิดกับลูกค้าโดยตรง ถ้าหากพนักงานช่างซ่อมบำรุงปฏิบัติงานผิดพลาด การประเมินโครงการฝึกอบรม ครั้งนี้ เพื่อต้องการศึกษาความเหมาะสมในการจัดโครงการฝึกอบรมว่าได้ประโยชน์สูงสุดจากการจัดมากน้อยเพียงใด และยังสามารถผลิตพนักงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ ซึ่งถือว่ามีสำคัญอย่างยิ่งในการประเมินโครงการอย่างเป็นทางการและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงจุดดีหรือจุดที่ควรแก้ไข และเป็นประโยชน์ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงแก้ไข ได้ถูกต้อง ทั้งยังช่วยปรับปรุงการสอนให้ดีขึ้น ช่วยในการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ช่วยปรับปรุงการบริหารงาน ให้สอดคล้องกับการจัดการ และยังเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงคุณค่าของโครงการฝึกอบรม ประโยชน์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม อย่างเป็นทางการ และต่อเนื่องซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพแห่งการฝึกอบรม และได้บุคลากรตามคุณลักษณะที่โครงการฝึกอบรมต้องการ

ด้วยสาเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก เนื่องจากเป็นหลักสูตรที่ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของพนักงานช่างซ่อมบำรุงที่จะเข้าสู่การปฏิบัติงานจริง และยังเป็นหลักสูตรที่ให้ประสบการณ์ตรง ในเรื่องของการให้บริการรถบรรทุกของลูกค้าที่เลือกใช้รถบรรทุก วอลโว่ เพื่อความถูกต้องในการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ตั้งแต่การเริ่มเข้ารับบริการในครั้งแรก และยังเป็นหลักสูตรที่สร้างฐานความรู้ในเรื่องรถบรรทุก ให้กับพนักงานช่างซ่อมบำรุงเพื่อไปใช้ศึกษาต่อไปในระดับที่สูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านปฏิกิริยา (Reaction)
2. ด้านการเรียนรู้ (Learning)
3. ด้านพฤติกรรม (Behavior)
4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ประเมินได้ใช้กรอบแนวคิดของ Kirkpatrick (1978 อ้างใน ตำราญ มีแจ้ง. 2544 : 156 – 163) ซึ่งมีการประเมิน 4 ด้าน ด้วยกันคือ

1. การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction evaluation)
2. การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation)
3. การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation)
4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results evaluation)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้เป็นผู้เกี่ยวข้องในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มรวมทั้งสิ้น 57 คน ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	2 คน
กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการ	5 คน
กลุ่มที่ 3 หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง	10 คน
กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม	40 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ผลการประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction evaluation)
2. ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation)
3. ผลการประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation)
4. ผลการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results evaluation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. การประเมิน หมายถึง การพิจารณาตัดสินใจ ในการดำเนินงาน โครงการฝึกอบรม หลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

2. การประเมิน โครงการฝึกอบรม หมายถึง การตัดสินคุณค่าของโครงการฝึกอบรม หลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้าน คือ การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction evaluation) การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation) การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation) การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Results evaluation)

3. การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction evaluation) หมายถึง การตอบสนองต่อโครงการ เพื่อทราบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจ ความคิดเห็น รวมทั้งความรู้สึกอย่างไรต่อโครงการ ฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย

- 3.1 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- 3.2 เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม
- 3.3 การดำเนินการฝึกอบรม
- 3.4 สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม
- 3.5 โสตทัศนูปกรณ์ ที่ใช้ในการฝึกอบรม
- 3.6 วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม
- 3.7 เอกสารประกอบการฝึกอบรม
- 3.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

4. การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation) หมายถึง ผลการเรียนรู้ที่เกิดกับผู้เข้ารับการอบรม เกี่ยวกับการได้รับความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ และมีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพราะความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ ที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งประกอบด้วย

- 4.1 ความรู้ ความเข้าใจ
- 4.2 ทักษะการปฏิบัติ
- 4.3 ทัศนคติ

5. การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation) หมายถึง เพื่อวัดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานหลังการอบรม ให้ทราบว่าผู้เข้ารับการอบรม ได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การทำงานไปตามความคาดหวังของโครงการ ซึ่ง ได้แก่

- 5.1 พฤติกรรมการปฏิบัติงาน
- 5.2 การถ่ายทอดความรู้

6. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results evaluation) หมายถึง เป็นการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร เพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม และก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

- 6.1 การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน
- 6.2 การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 6.3 การเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงานและเวลา

7. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ฝึกอบรม และเป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม ได้แก่ ผู้จัดเตรียมเอกสาร ผู้รับลงทะเบียน ฝ่ายจัดการด้านอำนวยความสะดวก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านอาคารสถานที่ ซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

8. ผู้เข้ารับการอบรม หมายถึง พนักงานช่างของ บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

9. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่ายที่ผู้เข้ารับการอบรมสังกัดอยู่ และเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมหลังจากผ่านการอบรมแล้ว

10. พนักงานช่างซ่อมบำรุง หมายถึง บุคคลากรที่ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงรถบรรทุกให้กับลูกค้าของบริษัท

11. หลักสูตรช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก หมายถึง แผนการฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วย จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง เนื้อหาวิชา คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและผู้เข้ารับการอบรม วัสดุตำราฝึกอบรม การจัดฝึกอบรม การวัดผลประเมินผลของหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

12. บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง หน่วยปฏิบัติงานในด้านการจำหน่ายรถบรรทุก การบริการซ่อมบำรุงรถบรรทุก และการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางด้านรถบรรทุก ของวอลโว่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมคิด พรหมจ้อย (2544 : 42) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เพิ่มพูนประสบการณ์ด้านความรู้ ความเข้าใจ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเจตคติของตนเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น

ธนพร เจริญชัย (2543 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงานให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีขึ้น มีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการทำงานในทางที่ต้องการ เกิดทัศนคติที่ดีอันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเกิดความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่กำหนดไว้

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว (2544 : 8) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง ยุทธวิธี หรือเครื่องมือที่องค์กรนำมาใช้พัฒนาบุคลากร ให้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยจัดกิจกรรมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านคือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติอย่างเป็นระบบ

ชาญ สวัสดิ์สาดี (2547 : 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบ ที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติของบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ให้ดีขึ้น เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอีก อันจะเป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบันและงานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคต

สมคิด บางโม (2547 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นจะเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร

สุวิมล ตีรกันันท์ (2548 : 268) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การเรียนการสอนสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานแล้วหรือกำลังจะเริ่มปฏิบัติงานในองการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้หลังการฝึกอบรม โดยเป็นการเรียนการสอนในระยะสั้น ๆ มีการระบุคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2549 : 125) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การให้การศึกษาแก่ผู้เข้ารับการอบรมเพื่อให้เขามีความรู้ในเรื่องที่อบรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์หรือเพื่อทำการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร

ชูชัย สมิทธิไกร (2549 : 5) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้ อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

กานต์ อัมพานนท์ (2542 : 24 – 25) กล่าวว่า การฝึกอบรมจะมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และความคิดใหม่ ๆ คือ เน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ หลักการ ทฤษฎีในเรื่องที่เข้ารับการฝึกอบรม การฝึกอบรม จึงเป็น การบรรยาย อภิปราย สรุปรวเนื้อหา เกี่ยวกับความรู้ นั้น การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้แนวคิดทฤษฎีใหม่ ๆ ซึ่งเกิดจากการทดลอง ค้นคว้า วิจัย แล้วนำความรู้ นั้นมาเผยแพร่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทราบ เพื่อประโยชน์ ในการ ปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับความรู้ และแนวคิดใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

2. เพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน คือ เน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีความ ชำนาญ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงเป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือ ปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องมือหรือวัสดุเกื้อหนุนเช่นเดียว หรือคล้ายคลึงกับที่ใช้อยู่ในองค์กร เช่น การ ฝึกอบรม การลงบัญชี ก็จะต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือปฏิบัติกรลงบัญชี ในขณะที่ฝึกอบรม โดยใช้รูปแบบของบัญชีเช่นเดียวกับบัญชีที่ใช้ในองค์กร เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ ก็ควรจะเป็น เครื่องเช่นเดียวกันหรือคล้ายคลึงกับที่ใช้อยู่ในองค์กร เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้ฝึกปฏิบัติด้วย เครื่องมือเช่นเดียวกับที่ใช้ในองค์กร เข้าก็จะมี ความชำนาญคล่องแคล่ว ในการใช้เครื่องมือ นั้น จึงทำ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะในการทำงาน

3. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม คือ เน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปรับเปลี่ยน พฤติกรรม หรือพฤติกรรมของตนให้เป็นพฤติกรรมที่ดี เป็นที่ต้องการของสังคม บุคคลจำนวนมากมี ความรู้ดี แต่ไม่นำความรู้มาใช้ในการดำรงชีวิต การกระทำบางอย่างของบุคคลเหล่านั้น มีผลกระทบต่อสังคม ดังนั้นจึงต้องจัดการฝึกอบรม เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้เปลี่ยนประเพณีให้ถูกต้อง การฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม เป็นการจัดกิจกรรมที่เน้นทางด้านจิตใจของ ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นคุณค่าของการประพฤติตามกฎของสังคม กฎของสังคมเป็น ข้อตกลงที่เกิดขึ้น จากความเห็นดีเห็นชอบของกลุ่มใหญ่ การประพฤติตามกฎจึงเป็นที่ปรารถนาของ คนส่วนมากในสังคม

4. เพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร คือ การที่บุคลากรเข้ามา อยู่ในองค์กร บุคลากรจะต้องมีเจตคติตรงกับเจตคติขององค์กร องค์กรที่ดีจะต้องมีบุคลากรที่มีความ ตั้งใจตรงกันในการจัดการองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย องค์กรจึงมีหน้าที่ที่จะต้องปรับเปลี่ยนเจตคติ ของบุคลากรทุกคน ให้มีเจตคติที่ดีกับองค์กร องค์กรมีเป้าหมายบริการสังคม เพื่อหวังค่าตอบแทนสูง องค์กรธุรกิจจึงมีเป้าหมายทางการเงิน บุคลากรในองค์กรเข้าใจ เป้าหมายก็จะต้องปฏิบัติงานให้ ได้ผลผลิตสูง จึงจะตรงกับความต้องการขององค์กร การเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนเจตคติจึงเป็นการให้ผู้เข้ารับ การฝึกอบรมที่เน้นทางด้านจิตใจ โดยถือเป้าหมายขององค์กรเป็นเกณฑ์

วิจิตร อวาท (2540 : 69) กล่าวว่า ในการดำเนินการฝึกอบรมแต่ละครั้งย่อมมีวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานฝึกอบรมที่เป็นการเฉพาะเจาะจงไปในแต่ละโครงการ แต่อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์ในแต่ละโครงการย่อมมีวัตถุประสงค์โดยรวมที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกันอยู่ 6 ประการดังนี้

1. การปรับปรุงคนให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ เช่น ด้านเทคนิค ด้านสังคม หรือด้านสภาวะแวดล้อม

2. ความสามารถในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความรู้ เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เฉพาะเรื่อง ที่ทำงานรับผิดชอบ หรือด้านใด ด้านหนึ่งเฉพาะด้านเดียว

3. ปรับปรุงเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ความคิดในเรื่องต่าง ๆ จากวงแคบ จนกว้างขวาง สามารถวิเคราะห์ กลั่นกรอง สัมพันธ์ปัจจัยต่าง ๆ ให้สอดคล้องกันในสภาวะที่แปรเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา

4. ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วยตนเองโดยมิต้องให้ใครบอก ชี้แนะ หรือนำทางอยู่ตลอดเวลา

5. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดอ่านอย่างรอบคอบของตน ทำงานด้วยฝีมือ และมีความเต็มใจในการทำงาน โดยมิต้องรอคำสั่งให้ทำงาน

6. ให้มีจิตใจกว้างขวาง ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถทำงานด้วยตนเองและพึ่งพาอาศัยผู้อื่น พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะพัฒนาตนเอง และงานให้ดีขึ้น เจริญงอกงามขึ้น

สมคิด บางโม (2547 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง อาจจำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกว่า KUSA ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge. K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand. U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถไปประยุกต์ได้

3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill. S) ทักษะ คือ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในปฏิบัติ อย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การขับรถ การจักรยาน เป็นต้น

4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude. A) เจตคติหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ต่อสิ่งต่าง ๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือการเพิ่มความรู้ที่ดี ๆ ต่อองค์การ ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความกระตือรือร้น เป็นต้น

จากการศึกษาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม สามารถสรุปได้ดังนี้ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญในการทำงาน และเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ด้านความรู้สึกให้ดีขึ้น

2.1.3 ประเภทของการฝึกอบรม

นักวิชาการได้จำแนกประเภทของการฝึกอบรมไว้หลายแบบด้วยกัน ตามแต่จะยึดสิ่งใดเป็นหลักในการจำแนก เช่น ใช้ลักษณะการทำงานเป็นหลัก ใช้รูปแบบของการจัดการฝึกอบรมเป็นหลัก

ชูชัย สมितिไกร (2549 : 8 – 10) กล่าวว่า การฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท และสามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมภายในองค์กร (In – house training) การฝึกอบรมแบบนี้เป็นสิ่งที่จะต้องการจัดขึ้นภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรจะเป็นผู้ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาเป็นวิทยากร การฝึกอบรมประเภทนี้มีข้อดีตรงที่ว่า องค์กรสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเต็มที่ แต่ข้อเสียก็คือ องค์กรอาจจะต้องทุ่มเทพย์ยากร ทั้งในด้านกำลังคน และเงินทอง ให้แก่การฝึกอบรมประเภทนี้มากพอสมควร เนื่องจากจำเป็นจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการทั้งหมด ตั้งแต่การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การจัดหาวิทยากร การจัดหาวิทยากร การจัดการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการประเมินผล

2. การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก การฝึกอบรมประเภทนี้มีได้เป็นเป็นสิ่งที่จะต้องการจัดขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์กรฝึกอบรมจากภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจจะส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้น โดยองค์กรภายนอก องค์กรที่รับจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้อื่น มีอยู่ด้วยกันหลายองค์กร ตัวอย่างเช่น สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย สมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น) และกองฝึกอบรม กรมแรงงาน เป็นต้น การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก มักจะเป็นที่นิยมขององค์กร ที่มีขนาดเล็ก มีพนักงานไม่มาก และไม่มีหน่วยฝึกอบรมเป็นของตนเอง

3. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เกณฑ์ข้อนี้บ่งบอกว่าการฝึกอบรม ได้รับการจัดขึ้น ในขณะที่ผู้เข้ารับการอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักการปฏิบัติไว้ชั่วคราว เพื่อรับการอบรมในห้องเรียน

3.1 การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical skills training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวกับงานด้านเทคนิค เช่น การบำรุงรักษาเครื่องจักร การวิเคราะห์สีนเชื้อ การซ่อมแซมรถยนต์ เป็นต้น

3.2 การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial skills training) คือ การอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านจัดการและบริหารงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุผลบางประการที่ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal skills training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 83 – 87) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนการทำงาน (Pre – service training or pre – entry training) หมายถึง การศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานใน โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดหลักสูตรให้สนองความต้องการของตลาด เช่น การแพทย์ วิศวกรรม นักเคมี ฯลฯ การศึกษาประเภทนี้ไม่ได้สอนให้นักศึกษาจบออกมาเพื่อทำงานหรือบริการประชาชนโดยตรง แต่สอนเน้นหนักไปในเชิงวิชาการทฤษฎีหลักการ เทคนิคส่วนการทำงานวิธีปฏิบัติดำเนินงาน ในโรงเรียน สถาบันในชีวิตจริงนั้น เป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปฝึกปฏิบัติหาประสบการณ์เอาเอง ซึ่งสถาบันการศึกษาหลายแห่งได้พยายามจัดการศึกษาพิเศษ โดยการจัดฝึกงานให้นักเรียน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน

2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคคลที่เข้ามาทำงานใหม่ เป็นการแนะนำให้ทราบถึง นโยบาย วัตถุประสงค์ กฎ ระเบียบ ความเป็นมาของหน่วยงาน ผู้บริหาร โครงสร้าง การทำงาน สภาพของการจ้าง สร้างความรู้จักคุ้นเคยกับหน่วยงานอันจะเป็นประโยชน์แก่การประสานงานและสร้างความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันสร้างความอบอุ่นให้กับพนักงานใหม่ ทำให้รู้สึกมั่นคง มีความเชื่อมั่นในการทำงาน เป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานสูงขึ้น

3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction training) พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมก่อนเข้าประจำการ (Pre – service training) จาก โรงเรียนวิทยาลัย มหาวิทยาลัย จากคณะ สาขาวิชาต่าง ๆ เป็นการได้รับความรู้พื้นฐานที่เป็นหลักหรือทฤษฎีที่ใช้กับงานได้กว้าง ๆ ควรได้รับการฝึกอบรมเฉพาะที่ตรงกับงานที่จะต้องไปดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ก่อนเพื่อให้มีความรู้เรื่องงาน ลักษณะของงาน วิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ

4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการ (In – service training) (On – the job training) หมายถึง การจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ งานในหน้าที่ที่ตนทำให้มากยิ่งขึ้น ในขณะที่บุคคลยังดำรงตำแหน่งอยู่ ไม่ต้องลาออกไปเรียน ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่งานของหน่วยงานนั้น ในขณะรับการฝึกอบรมโดยหน่วยงาน หรือทางรายการจัดขึ้นเอง เช่น การอบรมพัฒนาระยะสั้น การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ

5. การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง เฉพาะวิชา (Specific training) เป็นการอบรมเทคนิคปลีกย่อย หรือเป็นรายละเอียดเฉพาะเรื่อง เช่น การอบรมเทคนิค การปรับโมดูล ฯลฯ ซึ่งเป็นการอบรมรายละเอียดเฉพาะเรื่อง ที่จัดทำเป็นพิเศษของหน่วยงาน เพื่อเสริมงานหลักให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

6. การฝึกอบรมพิเศษ (Special training) เป็นการอบรมรายการพิเศษ ที่นอกเหนือไปจาก การอบรมหลักขององค์กรทั้ง 5 ข้อ เช่น อบรมลูกเสือชาวบ้าน เป็นการอบรมเพื่อประโยชน์ของสังคม ส่วนรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
สรุปได้ว่าประเภทของการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ การฝึกอบรมก่อน
ประจำการ หรือก่อนการทำงาน การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ
การฝึกอบรมเฉพาะวิชา การฝึกอบรมพิเศษ

2.1.4 กระบวนการในการจัดการฝึกอบรม

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2549 : 138 – 145) กล่าวว่า การจัดฝึกอบรมสรุปได้ 8 ขั้นตอนต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs analysis) ในการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ผู้ที่จะจัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องทำการศึกษา และวิเคราะห์ถึงความต้องการในการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยความต้องการนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ผลผลิตตกต่ำ งานล่าช้า ผลผลิตมีข้อบกพร่อง ขวัญและกำลังใจของบุคลากรตกต่ำ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นกุญแจหรือเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับปรุงลักษณะการทำงาน โดยการนำวิทยาการที่ก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ ทำให้บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ความสามารถทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ในหลายหน่วยงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว ก็อาจจะมี ความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งล้วนแต่จะก่อให้เกิดความต้องการในการฝึกอบรมด้วยกันทั้งสิ้น

2. การตรวจสอบความต้องการ (Examine each needs) ในการตรวจสอบความต้องการ ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาเปรียบเทียบถึงความต้องการ หรือลำดับความจำเป็นในแต่ละกิจกรรมที่ต้องการจัดการฝึกอบรม โดยที่จะต้อง คำนึงถึงปัจจัยรอบข้างที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้แล้วผู้จัดทำโครงการสมควรที่จะต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่การฝึกอบรมจะสามารถนำมาใช้ปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นได้ เนื่องจากว่าการฝึกอบรมไม่สามารถจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรมที่ประสบปัญหาหรือมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเสมอไปได้ ดังนั้นจัดทำโครงการจึงต้องมีการศึกษาวิเคราะห์และพิจารณาให้ถ่องแท้ เพราะการจัดการฝึกอบรมที่ไม่มีความจำเป็นหรือเหมาะสม ย่อมจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณกำลังคน เวลา และอุปกรณ์อย่างไม่จำเป็นนอกจากนี้งบประมาณ กำลังคน และระยะเวลาที่จำกัด จะไม่สามารถจัดการฝึกอบรมเพื่อแก้ไขทุกปัญหาหรือทุกความต้องการขององค์กรได้ ซึ่งผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาความจำเป็น ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของแต่ละโครงการ ตามสถานการณ์และข้อจำกัดที่มีในแต่ละด้าน

3. การออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design training program) ในการออกแบบโครงการฝึกอบรม ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะเริ่มทำการออกแบบและวางแผนงานสำหรับการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ผ่านมา โดยผู้มีหน้าที่วางแผนจะต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการฝึกอบรมที่จะจัด หัวข้อของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ ผู้บรรยาย หรือวิทยากร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ งบประมาณ เป็นต้น เพื่อที่โครงการฝึกอบรมที่ออกมาจะมีความพร้อมสมบูรณ์และเหมาะสมกับความต้องการ ตลอดจนป้องกันอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาติให้นำไปเผยแพร่หรือขึ้นหน้าการใดๆ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การนำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร (Propose program to upper management) ในการนำเสนอโครงการ เมื่อผู้จัดโครงการฝึกอบรมได้ทำการสำรวจความจำเป็นและวางแผนการฝึกอบรมแล้ว เขามีหน้าที่ต้องเสนอโครงการเพื่อรับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง โดยที่ขั้นตอนนี้ผู้จัดโครงการจะต้องเตรียมตัวโดยเฉพาะข้อมูลสนับสนุนโครงการให้เหมาะสม เพื่อให้การฝึกอบรมสามารถดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อย และสามารถประสานงานกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การจัดวางระเบียบในการดำเนินงาน (Issue regulations on training) ในการจัดวางระเบียบการดำเนินงาน เมื่อฝ่ายบริหารให้ความเห็นชอบต่อโครงการ ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องจัดวางระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการให้เหมาะสมถูกต้อง เช่น การฝึกอบรมสมควรจะมีลักษณะอย่างไร มีระเบียบข้อบังคับในการนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง หรือปรับคุณวุฒิที่สอดคล้องกับกฎระเบียบขององค์การอย่างไร

6. การฝึกอบรม (Training) ในการฝึกอบรมจะดำเนินการหลังจากการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบแล้ว ผู้จัดโครงการจะเริ่มทำการเปิดโครงการฝึกอบรม โดยจะเปิดรับสมัครผู้ที่สนใจหรือคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสมเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ติดต่อวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับระดับของการฝึกอบรม จัดการสถานที่และรายละเอียดการดำเนินงานให้เรียบร้อย และเริ่มดำเนินการฝึกอบรม ในขั้นตอนนี้ทางคณะผู้จัดจะต้องมีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนเวลา สถานที่ และวิทยากรให้เป็นไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นที่สุด

7. การประเมินผล (Evaluation) ในการประเมินผลขั้นตอนนี้ ผู้จัดการฝึกอบรมจะทำการเก็บข้อมูลและประเมินผล เพื่อตรวจสอบว่าการฝึกอบรมที่จัดขึ้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

8. การติดตาม (Follow up) การติดตามผลเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากขั้นตอนหนึ่งของการฝึกอบรม เนื่องจากผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องติดตามผลของการฝึกอบรมว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงพอประการใด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจากอดีตอย่างไรบ้าง โดยอาจจะใช้วิธีการต่าง ๆ ในการประเมิน เช่น ติดตามผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชากรอกแบบสอบถาม (Questionnaire) หรือการสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้นำผลลัพธ์มาใช้ประกอบการพัฒนาโครงการฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป โดยการประเมินผลอาจทำได้ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ตามความเหมาะสมของแต่ละโครงการและปัจจัยแวดล้อมอื่น

สรุปได้ว่า กระบวนการในการจัดฝึกอบรม ประกอบไปด้วยการทำงาน 8 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม การตรวจสอบความต้องการ การออกแบบโครงการฝึกอบรม การนำเสนอโครงการ การจัดวางระเบียบในการดำเนินงาน การฝึกอบรม การประเมินผล และติดตามผล ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการฝึกอบรม

2.1.5 วิธีการฝึกอบรม

ความสำเร็จในการจัดการฝึกอบรมจะมีส่วนที่ขึ้นอยู่กับวิธีการถ่ายทอดและการสร้างบรรยากาศให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตื่นตัว มีความพร้อม และเต็มใจที่จะได้รับการฝึกฝน ซึ่งปัจจุบันวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมนั้นมีอยู่หลายวิธี แต่การที่ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะเลือกวิธีใดจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ประเภทของการฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา โดยที่วิธีการฝึกอบรมแต่ละวิธีจะมีวัตถุประสงค์ ความมุ่งหมาย ประโยชน์ที่จะได้รับ และความเหมาะสมแตกต่างกัน การกำหนดและการเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมจึงนับเป็นปัจจัยที่สำคัญในการจัดการฝึกอบรมให้บรรลุเป้าหมาย ในหัวข้อนี้จะกล่าวถึงวิธีการที่นิยมใช้ในการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการเลือกวิธีการที่เหมาะสมต่อไป โดยที่วิธีการฝึกอบรมที่นิยมใช้ในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

1. การบรรยาย (Lecture) การบรรยายเป็นวิธีการที่ใช้กันมานานและแพร่หลายที่สุดวิธีหนึ่งการฝึกอบรมแทบทุกประเภทจะมีการบรรยายแทรกอยู่ด้วยเสมอ เพราะการบรรยายจะเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดในการสื่อความหมาย ทำให้เกิดการคล้อยตามเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับฟัง การบรรยายที่มีประสิทธิภาพนั้นผู้บรรยายจะต้องมีความรู้และมีทักษะในการพูด การสื่อความหมาย การใช้เทคนิคหรืออุปกรณ์ประกอบ และประการสำคัญที่สุดผู้บรรยายจะต้องมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศที่ดีจริงในผู้เข้าฟังตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ฟังสามารถทำความเข้าใจได้มากที่สุด

2. การประชุม (Conference) การประชุมเป็นวิธีการที่นิยมใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge worker) และผู้บริหารตั้งแต่ระดับกลางขึ้นไป เพราะการประชุมจะเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อแก้ปัญหาหรือมองหาโอกาสในแต่ละเรื่องที่ทำการประชุม (Opportunity) โดยผลของการประชุมจะก่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน และก่อให้เกิดการประสานงานในขณะปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้การประชุมยังอาจที่จะมีการจัดผู้เข้าร่วมเป็นกลุ่มเล็ก ๆ เพื่อให้สามารถทำการแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการประชุมมักจะถูกนำมาใช้ในระดัการพิจารณาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือแผนงานขององค์กร การวิเคราะห์และแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงาน ตลอดจนการชักจูงความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ดำเนินไปแล้ว

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) การฝึกอบรมในรูปแบบนี้จะจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทตามเรื่องราวที่สมมติขึ้นให้เหมือนกับอยู่ในสถานการณ์จริงที่สุด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อม และสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ตลอดจนวิธีการนี้จะช่วยให้เกิดความสนุกสนาน และสามารถดึงดูดความสนใจ รวมทั้งก่อให้เกิดความสนิทสนม และความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้ารับการอบรมได้เป็นอย่างดี การฝึกอบรมในลักษณะนี้อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติ (Learn by doing) ได้เช่นกัน

4. การใช้กรณีศึกษา (Case study) การฝึกอบรมโดยวิธีนี้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกที่คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยฮาร์ทเวิร์ และได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้สถาบันการศึกษาต่างๆ ได้นำวิธีการนี้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ (MBA) และใช้ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยวัตถุประสงค์สำคัญของการใช้กรณีศึกษาก็เพื่อต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประมวลความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่มี มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนภายในระยะเวลาที่จำกัด เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง แม่นยำภายใต้สภาวะการกดดัน โดยที่กรณีศึกษาจะนำเอาปัญหาซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริง หรือเรื่องที่สมมติขึ้น พร้อมทั้งข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญสำหรับให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำการศึกษา และวิเคราะห์เพื่อที่จะหาวิธีในการแก้ปัญหา

5. การสาธิต (Demonstration) การสาธิตเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ใช้กันมานาน เนื่องจากเป็นวิธีการที่ง่ายไม่ซับซ้อน และสามารถเห็นผลได้ในระยะเวลาสั้น เพราะเป็นการฝึกอบรมโดยแสดงจากตัวอย่างจริง โดยที่ผู้ทำอบรมจะแสดงตัวอย่างพร้อมทั้งอธิบายให้ผู้เข้ารับการอบรมฟังถึงขั้นตอนต่างๆ พร้อมทั้งอาจจะมีการทดลองปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและจดจำ ตลอดจนสามารถนำไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงานได้

6. การสัมมนา (Seminar) การสัมมนาเป็นวิธีการฝึกอบรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge worker) และผู้บริหารของแต่ละองค์กร ผู้จัดการสัมมนาจะจัดให้มีการรวมตัวของบุคลากรเป็นกลุ่มที่มีขนาดไม่ใหญ่นัก มีการกำหนดประเด็นที่จะพิจารณา และเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้อย่างเสรี โดยมีผู้ดำเนินการอภิปราย เปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้อย่างเสรีโดยมีผู้ดำเนินการ อภิปราย ทำหน้าที่ดูแลให้การแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาอยู่ภายในขอบเขตและแนวทางที่วางไว้

7. การฝึกงานในสถานการณ์จริง (On the job training) การฝึกอบรมวิธีนี้มักจะใช้กับบุคคลกรใหม่หรือบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน โดยมีการสอนงาน และให้ทดลองปฏิบัติในสถานที่จริง ซึ่งมักจะเป็นโรงงานหรือสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นเคยกับสภาวะแวดล้อม และสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว การฝึกอบรมในลักษณะนี้อาจจะใช้ชื่อที่แตกต่างกัน เช่น การฝึกอบรมทางเทคนิค การฝึกความชำนาญ หรือ การสอนงาน เป็นต้นวิธีการฝึกอบรมที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างที่นำไปใช้งานอยู่เสมอเท่านั้น ในทางปฏิบัติผู้จัดการฝึกอบรมอาจจะเลือกใช้วิธีใดก็ได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้จัดการฝึกอบรมที่จะต้องเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการและความต้องการของปัญหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้เนื้อหาและนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรม

2.2.1 ความหมายของการประเมินโครงการ

ความหมายของการประเมินโครงการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 59) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง การประเมินเพื่อบ่งชี้ถึงจุดเด่นจุดด้อยของโครงการ แผนงาน และกระบวนการ ตลอดจนผลสัมฤทธิ์ของโครงการนั้น ๆ

สุขุม มุลเมือง (2530 : 5) กล่าวว่า การประเมินโครงการประกอบด้วยคำ 2 คำ คือการประเมิน และโครงการ คำแรกคือการประเมิน หมายถึง กระบวนการที่กระทำอย่างมีระบบเพื่อประเมินและวัดปัจจัยที่น่าเข้าจริง กระบวนการ ผลผลิต และการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้เพื่อดำเนินการตาม โปรแกรมหรือนโยบาย เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คุณคาดหวังไว้ ส่วนโครงการ หมายถึง การรวมบุคลากร ทรัพยากรทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

อุทุมพร จารุมาน (2533 : 2 – 5) กล่าวว่า การประเมินโครงการฝึกอบรม คือ การประเมินการฝึกอบรมแฝงความหมาย ทั้งการประเมินกระบวนการฝึกอบรม และประเมินผลของการฝึกอบรม ดังนั้นการประเมินการฝึกอบรมจึงเริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์โครงการอบรมที่สร้างขึ้นว่าสามารถทำได้โดยมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงไร ประเมินวิทยากรผู้มาอบรมว่า มีความเหมาะสมมากเพียงไร ประเมินการอบรมว่า สอดคล้องกับตารางอบรมมากน้อยเพียงไร และประเมินผลการอบรมว่า สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ และสอดคล้องกับเกณฑ์เชิงคุณภาพและมาตรฐานมากน้อยเพียงไร

นิสา ชูโต (2538 : 9) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ความหมายข้อเท็จจริง เกี่ยวกับความต้องการหาแนวทาง วิธีการปรับปรุงวิชาการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

ประชุม รอดประเสริฐ (2542 : 73) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึงกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่น หรือจุดด้อย ของโครงการอย่างมีระบบและตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไข โครงการนั้น เพื่อดำเนินการต่อไปหรือจะยุติการดำเนินการโครงการนั้น

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2543 : 1) กล่าวว่า การประเมินโครงการ มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Project evaluation คำว่า Project แปลว่าโครงการ ส่วน Evaluation แปลว่าการประเมินค่า หรือการประเมินผล ส่วนโครงการนั้น หมายถึงกิจกรรมที่จัดทำขึ้นด้วยวัตถุประสงค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานานาชาติ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์

บางประการณ์ เพื่อมุ่งว่าเมื่อจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ หรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้แล้ว จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สมคิด พรหมชัย (2544 : 82) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ผู้ประเมิน กำหนดไว้ในการประเมินโครงการหรือตัดสินคุณค่าของใด ๆ เพื่อให้ทราบว่ามีค่าเหมาะสม คู่มีค่า ฯลฯ หรือไม่เพียงใด จำเป็นที่จะต้องนำเอาตัวชี้วัดไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ถ้าสิ่งที่วัดได้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ถือว่าผลการประเมินผ่านเกณฑ์

ศิริชัย กาญจนวาสิ (2547 : 21 – 22) กล่าวว่า ความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนา มาอย่างต่อเนื่องเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ว่า การประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่าง ๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย การประเมินเป็นการตรวจสอบ การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การประเมินเป็นการช่วยเหลือสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้อง ทั้งหลายด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึก และการประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2548 : 23) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง การที่ได้นำระเบียบวิธีวิจัยมา ประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษา ถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจาก การนำนโยบาย แผนงาน และ โครงการ ไปปฏิบัติ

สุวิมล ติรกันันท์ (2548 : 2) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง เป็นการสร้าง สารสนเทศที่ถูกต้อง ชัดเจนเพียงพอแก่ผู้ใช้ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ เป็นการดำเนินงานที่ต้อง ทำควบคู่ไปกับการดำเนินแผนงานหรือ โครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันต่อการแก้ไข ปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผนหรือ โครงการที่วางไว้

การประเมินโครงการมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานตาม โครงการในทุกรูปแบบ และทุกขั้นตอน
2. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์
3. มีการใช้ข้อมูลนั้นเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับ โครงการ
4. สารสนเทศที่ได้จากข้อมูล สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มี

ประสิทธิภาพ

จากความหมายทั้งหมดของการประเมินโครงการที่ได้กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่กระทำอย่างต่อเนื่อง และมีระบบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการตัดสินใจ เพื่อ พิจารณาถึงข้อดีข้อเสียของโครงการ และการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา แก้ไขการ ผิดชอบเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ และผลผลิตขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการเชิงงานเพื่อการศึกษาค้นคว้า ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ

โดยหลักการทั่วไป จะต้องพัฒนามาจากความต้องการหรือความสนใจของบุคคลหรือองค์การในการดำเนินงานประเมินโครงการฝึกอบรม เพื่อบุคคลหรือองค์การควรมีจุดมุ่งหมายทั่วไปเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะผู้บริหาร เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ควรมีจุดประสงค์เฉพาะของการประเมินโครงการฝึกอบรมพอสรุปได้ดังนี้

วิจิตร อวาทะกุล (2540 : 238) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม มีดังนี้

1. เพื่อพิจารณาถึงคุณค่า และความคุ้มค่าของโครงการฝึกอบรม รวมถึงผลกระทบ และ ภาวะการณ์ต่าง ๆ
2. เพื่อพิจารณาประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ ว่าควรจะดำเนินการต่อเนื่อง หรือขยาย ผลเพียงไร
3. เพื่อให้ผู้บริหารโครงการได้ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจดำเนินการ และอนุมัติโครงการ ได้ถูกต้อง
4. เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารโครงการ รวมทั้งการพิจารณา แผน นโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินขององค์การ รวมทั้งจะได้ทราบถึงความเป็นไปได้และความก้าวหน้าของโครงการว่าได้ ดำเนินการไปมากน้อยเพียงใด ทิศทางถูกต้องหรือไม่
5. เพื่อเป็นการตรวจสอบจุดอ่อน จุดเด่นของโครงการ เพื่อการปรับปรุงการดำเนินโครงการ ฝึกอบรม หรือควรแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที
6. เพื่อทราบถึงข้อดี ข้อเสียของโครงการฝึกอบรม เช่น หลักสูตร การดำเนินการ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ วิทยากร ห้องอบรม เจ้าหน้าที่ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อการแก้ไขปรับปรุงการลำดับก่อนหลังใน การดำเนินการครั้งต่อไป
7. เพื่อตรวจสอบการดำเนินการฝึกอบรมว่าได้มีการพัฒนาหรือมีข้อบกพร่องจากวัตถุประสงค์ เพียงใด มีความมั่นใจเพียงใด และเพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมในครั้งต่อ ๆ ไปด้วย ว่าควรจะใช้ได้ต่อไป ยกเลิกเพียงบางส่วน หรือยกเลิกทั้งหมด
8. เป็นการตรวจสอบการบริหารงานด้านวิชาการ และการบริหารหลักสูตรว่าเป็นไปใน แนวทางที่กำหนดหรือตั้งไว้หรือไม่ เช่น ในด้านหลักการ ความมุ่งหมาย เนื้อหาวิชา การเรียนรู้ กิจกรรมในการเรียนการสอน รวมทั้งส่วนประกอบอื่น ๆ เช่น สื่อการเรียนการสอน การวัดผลว่า สอดคล้องต้องกันหรือไม่ หรือสนองความจำเป็นในการฝึกอบรมหรือไม่ เพื่อนำไปปรับปรุง
9. การประเมินผลไม่ใช่การจับผิด แต่เป็นการค้นหาจุดอ่อนของการฝึกอบรมเพื่อการ ปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนในการฝึกอบรมให้สนองวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และ สนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ได้ประโยชน์สูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น มิใช่เพื่อเผยแพร่ในเชิงพาณิชย์ การค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเผยแพร่ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งหากมีการนำไปใช้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544 : 60 – 64) กล่าวว่า

1. เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างเป้าหมาย และจุดมุ่งหมายของโครงการกับหลักการและเหตุผล ความต้องการ ตลอดจนปรัชญาอันควรเป็นแหล่งที่มาของเป้าหมาย และจุดมุ่งหมายของโครงการ

2. เพื่อประเมินความเหมาะสมของทรัพยากร หรือปัจจัยเบื้องต้นที่มีอยู่ ได้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่ เวลา และหลักสูตรกับแผนงาน โครงการฝึกอบรม ว่ามีโอกาสบรรลุจุดมุ่งหมายเพียงใด

3. เพื่อประเมินความเหมาะสมของการนำแผนงานฝึกอบรมไปปฏิบัติจริง โดยศึกษาถึงจุดเด่น จุดด้อยของการดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ วิธีดำเนินการประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ

4. เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินผลผลิตของโครงการซึ่งบ่งชี้ว่าโครงการ ได้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

สำราญ มีแจ้ง (2544 : 19 – 20) กล่าวว่า

1. เพื่อวินิจฉัยหาส่วนบกพร่องของปัญหา หรือต้นเหตุของปัญหาที่จะนำไปสู่วิธีการ ขั้นตอนและรูปแบบที่ถูกต้องของการดำเนินงาน

2. เพื่อเสนอทางเลือกในการดำเนินงานว่าจะใช้วิธีใดจึงจะเหมาะสมที่สุด จะได้นำเสนอต่อผู้ที่สนใจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลการประเมินนั้นเพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจ

3. เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ผลของการประเมิน จะส่งผลมายังผู้เกี่ยวข้องกับโครงการนั้นเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนิน โครงการในครั้งต่อไปให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ เป็นการตรวจสอบการดำเนินงานในกิจการนั้น ๆ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ได้ประสิทธิผลหรือไม่

5. เพื่อใช้ในการวิจัย การประเมินและการวิจัยเป็นการศึกษาแสวงหาความรู้ ความจริงที่ยังไม่ปรากฏหรือแสดงให้เห็นชัด

6. เพื่อประเมินค่าเป็นการประเมินผล เพื่อพิจารณาผลของการศึกษาในส่วนรวมตลอดโครงการที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว ว่าได้ผลตามมาตรฐานที่ต้องการหรือไม่

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม ต้องเริ่มต้นด้วยการระบุให้ได้ว่า ใคร หรือองค์กรใดบ้าง ที่มีความสำคัญต่อโครงการฝึกอบรม ขึ้นต่อไปก็บ่งชี้ให้ได้ว่าบุคคลหรือองค์กรที่มีความสำคัญนั้นต้องตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการนี้ในแง่ใดบ้าง และการตัดสินใจนี้ต้องการข่าวสารจากผลการประเมินอะไรบ้าง จากคำตอบเหล่านี้ก็ประมวลเขียนเป็นจุดมุ่งหมายของการประเมิน โครงการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น มิใช่เพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะชน
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินโครงการ

โครงการสามารถประสบความสำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพได้ต้องขึ้นอยู่กับ การบริหารโครงการที่มีคุณภาพ ซึ่งการบริหารโครงการจะประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 3 ประการ คือ การวางแผนโครงการ การนำโครงการไปใช้ และการประเมินโครงการ

ประชุม รอดประเสริฐ (2542 : 75) ได้สรุปความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินโครงการมีดังนี้ คือ

1. การประเมินโครงการ จะช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของการประเมินมีความชัดเจนขึ้น
 2. การประเมินโครงการ ช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์สูงสุด
 3. การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานดำเนินไปด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
 4. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา อันเกิดจากผลกระทบของโครงการ และทำให้โครงการเกิดความเสียหายน้อยลง
 5. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน
 6. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน
 7. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ
- สำราญ มีแจ้ง (2544 : 20 – 22) กล่าวว่า

1. การประเมินโครงการ ช่วยชี้ให้เห็นว่าจุดประสงค์ของการดำเนินงานนั้นเหมาะสม และเป็นไปได้เพียงใด
2. การประเมินโครงการ ทำให้ทราบว่า การดำเนินงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าได้ดำเนินงานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่
3. การประเมินโครงการ กระตุ้นให้มีการเร่งรัดปรับปรุงการดำเนินงานเมื่อพบข้อบกพร่องในการดำเนินงาน
4. การประเมินโครงการ ช่วยให้เห็นข้อบกพร่อง ในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ซึ่งจะใช้เป็นหลักในการปรับปรุงการดำเนินงาน
5. การประเมินโครงการ ช่วยควบคุมการดำเนินงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการลดความสูญเปล่าในการใช้ทรัพยากร
6. การประเมินโครงการ ช่วยให้ข้อสนเทศแก่ผู้บริหาร ในด้านการดำเนินงาน ผู้บริหารจะได้นำไปพิจารณาวินิจฉัยและตัดสินใจสั่งการได้ถูกต้อง
7. การประเมินโครงการ ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมในครั้งต่อ ๆ ไป ทำให้ทราบถึงข้อดีข้อบกพร่องต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การเชิงนโยบายการศึกษาระดับปริญญาโท เมื่อผู้ใดเห็นว่าเป็นประโยชน์ กรุณาแจ้งให้ทราบ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ก็ตาม ขอสงวนสิทธิ์ในสิ่งที่ปรากฏ และขอสงวนสิทธิ์ของเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.4 ประเภทของการประเมินโครงการ

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2531 : 45 – 47) กล่าวว่า ประเภทของการประเมินโครงการสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. การประเมินก่อนการดำเนินงาน คือ เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนด และเลือกทำโครงการ ซึ่งจะให้การพิจารณาต่อไปนี้

1.1 ความเหมาะสมของการทำโครงการ ประกอบด้วย การศึกษาวิเคราะห์ปัญหา ความจำเป็นของการทำโครงการ และการศึกษาความเป็นไปได้ โดยการพิจารณาความเป็นไปได้ ในทางเทคนิควิชาการ ความพร้อมในการบริหารโครงการ ความพร้อมในด้านงบประมาณ สนับสนุนเป็นต้น

1.2 การวิเคราะห์ผลตอบแทนของโครงการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และผลกำไร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายกับประสิทธิผล ซึ่งเป็นการพิจารณาว่าการจัดทำโครงการนั้นจะให้ผลคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ ซึ่งเป็นการพิจารณาโครงการในแง่ของเศรษฐกิจ

2. การประเมินในระหว่างการดำเนินงาน คือ เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงานโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง การประเมินโครงการแบบนี้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบโครงการที่จะต้องหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานโครงการ จึงเรียกการประเมินนี้ว่าการประเมินเพื่อการปรับปรุงหรือการประเมินผลย่อย

3. การประเมินหลังการดำเนินงาน คือ เป็นการประเมินที่จัดทำขึ้นเมื่อการปฏิบัติงานโครงการได้เสร็จสิ้นแล้ว การประเมินนี้จะพิจารณาตอบคำถามในเรื่องต่อไปนี้

3.1 การดำเนินงานของโครงการ สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เพียงใด สำเร็จตามที่คาดหวังไว้เพียงใด ซึ่งเป็นการพิจารณาผลิตผลของโครงการ

3.2 เป็นการตรวจสอบผลพลอยได้อีกอย่างอื่น นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ ซึ่งเรียกว่าเป็นการศึกษาผลกระทบของโครงการทั้งทางด้านดีและไม่ดี เช่น ผลกระทบที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ความเชื่อ ค่านิยม และการปรับปรุงคุณภาพชีวิต

3.3 เป็นการสรุปผลรวมของการดำเนินงานของโครงการว่า วัตถุประสงค์ของโครงการเป็นอย่างไร การดำเนินงานของโครงการ ได้ผลอย่างไร มีความสำเร็จ และความล้มเหลวเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร หากมีการดำเนินงานในช่วงต่อไป มีความจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงในส่วนใด โดยการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ประเมินไว้แล้วตั้งแต่เริ่มดำเนินการงานโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ ซึ่งผู้ที่ทำการประเมินเป็นผู้ปฏิบัติงานโครงการ หรือนักประเมินจากภายนอกก็ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ยืมได้เห็นว่าไม่เหมาะสมหรือเห็นว่าไม่ถูกต้องหรือไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.5 กระบวนการประเมินโครงการฝึกอบรม

การประเมินโครงการอย่างเป็นระบบ จะต้องอาศัยกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนกระบวนการประเมิน โครงการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญตามที่ผู้รู้ได้กล่าวไว้ ดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 65 – 66) กล่าวว่า กระบวนการประเมินโครงการฝึกอบรม มีขั้นตอนที่สำคัญ คือ

1. ศึกษาและวิเคราะห์โครงการฝึกอบรมที่กำลังจะประเมิน คือ การได้รู้จักโครงการที่จะประเมินมากเท่าใด ก็เพิ่ม โอกาสที่จะทำให้การประเมินนั้นตรงเป้าหมายยิ่งขึ้นเท่านั้นการศึกษาโครงการฝึกอบรม ควรศึกษาในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1.1 หลักการและเหตุผล ตลอดจนปรัชญาของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 1.2 ธรรมชาติของโครงการฝึกอบรมเป็นโครงการทดลอง หรือโครงการประจำ
- 1.3 ลักษณะของโครงการฝึกอบรม เป็นแบบสัมมนา ประชุมปฏิบัติการ การอบรม หรือประชุมแบบ Symposium
- 1.4 เป้าหมายของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 1.5 วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 1.6 บุคลากรมีมากน้อยเพียงใด
- 1.7 เนื้อหาในโครงการฝึกอบรมมีอะไรบ้าง
- 1.8 การฝึกอบรมใช้วิธีใด มีกิจกรรมและขั้นตอนอย่างไร
- 1.9 วัสดุอุปกรณ์มีอะไรบ้าง
- 1.10 กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินคุณค่าของโครงการฝึกอบรมไว้หรือไม่ หากมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้คืออะไร

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม คือ โดยมีลำดับขั้นตอนในการตั้งวัตถุประสงค์ของการประเมิน โครงการฝึกอบรม ดังนี้

- 2.1 ระบุบุคคลหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรม
- 2.2 ระบุเรื่องราวหรือข่าวสาร ที่บุคคลหรือองค์การต้องการจากการประเมิน เพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม
- 2.3 สรุปเป็นวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม โดยทั่วไปวัตถุประสงค์จะบ่งชี้ธรรมชาติของการประเมิน บางกรณีสนใจเฉพาะผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินแบบรวมสรุป ตามปกติการประเมินโครงการฝึกอบรม จะประเมินทั้งแบบประเมินความก้าวหน้าและประเมินแบบรวมสรุป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้ การประเมินโครงการ การออกแบบประเมินจะต้องพิจารณาว่าประเมินอย่างไร จึงจะได้ผลถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง ทันสมัย ครอบคลุมและสนองตอบตามต้องการได้มากที่สุด

2.2.6 รูปแบบและเทคนิควิธีการที่ใช้ในการประเมินโครงการฝึกอบรม

รูปแบบการประเมิน โครงการฝึกอบรมที่นิยมใช้เป็นแนวทางในการประเมิน มีดังนี้

2.2.6.1 รูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ CIPP (CIPP evaluation)

Stufflebeam (อ้างใน สมคิด บางโม. 2547 : 106 – 108) ได้เสนอแนวคิดเป็นรูปแบบการประเมินผลโครงการว่า CIPP evaluation การประเมินผลโครงการแบบ CIPP ใช้ประเมินผลโครงการได้ทุกประเภท รวมทั้งประเมินผลโครงการฝึกอบรมด้วย โดยกำหนดขั้นตอนการประเมินออกเป็น 4 ระยะดังนี้

การประเมินผลโครงการแบบ CIPP

1. การประเมินบริบท (Context evaluation)
2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation)
3. การประเมินกระบวนการ (Process evaluation)
4. การประเมินผลผลิต (Product evaluation)

ระยะที่ 1 ประเมินบริบท (Context evaluation)

การประเมินบริบทเป็นการประเมินว่าโครงการเหมาะสม สมเหตุสมผลเพียงใด โดยพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ โครงการที่เสนอ อยู่ในกรอบของบริษัทหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการ สอดคล้องนโยบายของบริษัทหรือไม่ มีความจำเป็นเพียงใด ความเป็นไปได้ของโครงการ วิธีดำเนินการ และผลกระทบของโครงการ

ระยะที่ 2 ประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation)

การประเมินปัจจัยเบื้องต้นเป็นการตรวจสอบความพร้อมของโครงการ ได้แก่ กำลังคนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ระบบการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร ฯลฯ

ระยะที่ 3 ประเมินกระบวนการ (Process evaluation)

การประเมินกระบวนการเป็นการประเมินผลในระยะดำเนินการฝึกอบรม หรือการฝึกอบรมสิ้นสุดแล้ว เพื่อประเมินตรวจสอบว่าการฝึกอบรมดำเนินไปตามกระบวนการที่กำหนดหรือไม่ ประสิทธิภาพของวิธีการฝึกอบรม ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ และระดับความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง

ระยะที่ 4 ประเมินผลผลิต (Product evaluation)

การประเมินผลผลิตเป็นการประเมินผลการฝึกอบรมเมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้ว หรือประเมินหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลับไปปฏิบัติหน้าที่แล้ว 3 – 6 เดือน เพื่อประเมินว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ความรู้ ทักษะ ทักษะคติ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผู้บังคับบัญชาของตนพึงพอใจเพียงไร

2.2.6.2 การประเมินโครงการฝึกอบรมของ Donald L. Kirkpatrick

Kirkpatrick (อ้างใน สำราญ มีแจ้ง. 2544 : 158 – 165) ได้แนะนำรูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมไว้ 4 ด้าน คือ

1. การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction evaluation)
2. การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation)
3. การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation)
4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results evaluation)

1. การประเมินด้านปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction evaluation)

การประเมินขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้น มีความรู้สึกอย่างไรต่อการฝึกอบรม พอใจหรือไม่ต่อสิ่งที่เขาได้รับจากการฝึกอบรม เช่น หลักสูตร เนื้อหาสาระ วิทยากร เอกสาร สถานที่ โสตทัศนอุปกรณ์ ระยะเวลา ฯลฯ และพอใจมากน้อยเพียงใด การประเมินผลปฏิกิริยาตอบสนองนั้น เราต้องการได้รับข้อมูลที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนอง ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีความหมาย และมีความเป็นจริง เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก Kirkpatrick กล่าวว่า มีอยู่บ่อยครั้งที่ผู้บริหารตัดสินใจให้ล้มเลิกโปรแกรมการฝึกอบรมเสีย หรือไม่ก็ตัดสินใจให้ดำเนินการฝึกอบรมต่อไป โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองเป็นพื้นฐาน

วิธีการที่จะช่วยให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปฏิกิริยาตอบสนองเป็นพื้นฐาน ที่มีความหมาย และตรงตามความจริงจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่

1.1 กำหนดให้แน่นอนชัดเจนลงไปว่า ต้องการได้รับข้อมูลอะไร เช่น ปฏิกิริยาตอบสนองของเนื้อหาหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม บรรยากาศการฝึกอบรม ฯลฯ

1.2 ออกแบบของเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลอย่างเหมาะสม

1.3 ข้อคำถามที่ใช้ ควรเป็นชนิดที่เมื่อได้รับข้อมูลหรือได้คำตอบแล้วสามารถนำมาแปลงเป็นตัวเลข แจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณได้ ไม่ควรใช้คำถามปลายเปิด

1.4 กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เขียนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อคำถามต่าง ๆ

1.5 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ผ่านแบบสอบถามตามความเป็นจริง จึงไม่ควรกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรม เขียนชื่อของตนเองไปในแบบสอบถาม

อนึ่งในการแจกแบบสอบถามเพื่อประเมินผลปฏิกิริยาตอบสนองนี้ ผู้ประเมินต้องแน่ใจว่าได้ใช้เวลาแก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ ที่จะให้ครบทุกข้อและควรแจกก่อนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะออกจากห้องฝึกอบรมเมื่อสิ้นสุดโครงการ ฟังหลีกเลี่ยงการปล่อยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเอาแบบสอบถามติดตัวออกไป และส่งคืนกลับมาภายหลัง

2. การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation)

การประเมินผลในขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ เกิดความเข้าใจ และทักษะอะไรบ้าง และมีทัศนคติอะไรบ้างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งนี้เพราะความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ล้วนเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ของผู้เข้ารับการอบรมในโอกาสต่อไป Kirkpatrick ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินการเรียนรู้เอาไว้ ดังนี้

2.1 วัดความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อน และหลังการฝึกอบรม

2.2 วิเคราะห์ทักษะแผนรายข้อและคะแนนรวม โดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

2.3 ถ้าเป็นไปได้ควรใช้กลุ่มควบคุม ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม แล้วเปรียบเทียบคะแนนความรู้ ทักษะ และทัศนคติของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

แนวทางการประเมินการเรียนรู้ สามารถแยกเทคนิคและวิธีการในการประเมิน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ได้ดังนี้

1. ความรู้ / ความคิด (Cognitive) ซึ่งเป็นการวัดทางสมอง เช่น ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ เทคนิคและวิธีการที่ใช้ก็เป็นแบบทดสอบข้อเขียนทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

2. ทักษะ (Skill) ซึ่งเป็นการวัดความสามารถในการปฏิบัติ เช่น ทักษะการพูด การเขียน การปฏิบัติหรือการเคลื่อนไหวต่าง ๆ สามารถใช้การทดสอบการปฏิบัติงานแต่ละบุคคล เช่น หลังการฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอนแล้วให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมาปฏิบัติให้ดู

3. ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งเป็นการวัดด้านความรู้สึก เช่น ความสนใจ ความรู้สึก ค่านิยม สามารถใช้วิธีวัดได้หลายวิธี คือ ใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินตนเอง บทบาทสมมติพฤติกรรมในระหว่างการเข้ารับการฝึกอบรม

Kirkpatrick กล่าวว่า การใช้เครื่องมือวัดความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีอยู่ 2 แบบด้วยกัน คือ

1. ใช้แบบสอบวัดความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เป็นแบบสอบวัดมาตรฐาน ผู้ประเมินควรตั้งชื่อ หรือเลือกใช้เฉพาะแบบสอบวัดความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่ตรงกับโปรแกรมการฝึกอบรม

2. สร้างแบบสอบขึ้นวัดเอง แบบสอบวัดความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จะสร้างขึ้นเองนี้อาจจะมีรูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง หรือทุกอย่างต่อไปนี้ก็ได้

2.1 แบบถูก / ผิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

2.2 แบบเห็นด้วย / ไม่เห็นด้วย ซึ่งอาจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า สี่หรือห้าระดับ

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 แบบเลือกคำตอบที่เห็นว่าถูกต้อง

2.3 แบบเติมคำ / ข้อความลงในช่องว่าง

3. การประเมินด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม (Behavior evaluation)

การประเมินผลในขั้นนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่า เมื่อได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ การประเมินผลในขั้นนี้นับว่ายาก และใช้เวลามากกว่าการประเมินผลในสองขั้นแรก เพราะจะต้องออกไปติดตามประเมินผลในสถานที่ทำงานจริง ๆ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะมีคำถามอยู่หลายข้อที่ผู้ประเมินจะต้องตอบให้ได้เสียก่อน เช่น

3.1 ควรจะออกไปประเมินเมื่อไร (หนึ่งเดือน / สามเดือน / ครึ่งปี / หนึ่งปี ภายหลังการฝึกอบรม)

3.2 จะเก็บข้อมูลจากใครจึงจะเชื่อถือได้มากที่สุด (จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

3.3 ควรจะได้วัดพฤติกรรมการทำงาน ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.4 ระยะเวลาระหว่างการฝึกอบรมกับการประเมินผลหลังการฝึกอบรมนั้น ควรจะให้ห่างกันพอสมควร เพื่อให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ได้เกิดขึ้นจริง ๆ ทางที่ดี ควรจะประเมินหลาย ๆ ครั้งเป็นระยะ ๆ ไป เช่น ประเมินทุก 3 เดือน เป็นต้น

3.5 ควรจะได้เก็บข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง เช่น จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากกลุ่มผู้ผ่านการอบรม

Kirkpatrick เห็นว่า การประเมินผลในขั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในการทำงานตามข้อเสนอที่กล่าวมานั้นจะนำไปใช้จริง ๆ จะต้องใช้เวลาและอาศัยความชำนาญของผู้ประเมินผลเป็นอย่างมาก เขาจึงได้เสนอให้ทำกับ โปรแกรมการฝึกอบรมขนาดใหญ่ และกับ โปรแกรมที่จำเป็นต้องจัดหลาย ๆ ครั้งต่อไปในอนาคตเท่านั้น ส่วน โปรแกรมการฝึกอบรมขนาดเล็กทั่ว ๆ ไป เขาได้เสนอให้ใช้วิธีการง่าย ๆ ดังนี้

1. กำหนดว่ามีพฤติกรรมการทำงานอะไรบ้าง ที่คาดหวังจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
2. เตรียมคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์
3. ทำการสัมภาษณ์บุคคลหลาย ๆ กลุ่ม ภายหลังการฝึกอบรมสักระยะหนึ่ง เพื่อจะได้รู้ว่าพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้เหล่านั้น ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงจริงหรือไม่

4. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ควรจะเอามาแปลงเป็นตัวเลข ทำการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณออกมา

อนึ่ง ถ้าเป็นการสัมภาษณ์ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควรจะต้องแน่ใจว่า ผู้เข้ารับการอบรมจะไม่มีอิทธิพลต่อการตอบหรือให้สัมภาษณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือมีการคุ้มครองทางปัญญา มิฉะนั้นผู้ใดที่นำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมายและต้องรับผิดชอบต่อเอกสารทุกฉบับที่มีการนำไปใช้

4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results evaluation)

การประเมินในขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่าการฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรอย่างไรบ้าง เป็นการประเมินผลที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นกับองค์กร เช่น การลดค่าใช้จ่าย การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การเพิ่มปริมาณการขาย และการผลิต อัตราการลาออกลดลง เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นการประเมินผลที่ยากที่สุด เพราะในความเป็นจริงนั้นมีตัวแปรอื่น ๆ อีกมากมาย นอกเหนือจากการฝึกอบรม ที่มีผลกระทบต่อองค์กร และตัวแปรเหล่านั้นบางทีก็ยากต่อการควบคุม ฉะนั้นอะไรก็ตามที่เกิดขึ้นแก่องค์กรในทางที่ดีจึงสรุปได้ยากกว่าเป็นผลจากโปรแกรมการฝึกอบรม Kirkpatrick ได้ให้ข้อเสนอแนะในการประเมินผลขั้นนี้ ดังนี้

4.1 ควรจัดสภาวะการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ก่อนการฝึกอบรมเอาไว้แล้วนำไปเปรียบเทียบกับสภาวะการณ์ภายหลังการฝึกอบรม โดยใช้ข้อมูลที่สังเกตได้หรือวัดได้

4.2 พยายามหาทางควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์กร วิธีหนึ่งพอจะทำได้ คือ การใช้กลุ่มควบคุมหรือกลุ่มทดลอง

รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick เป็นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะการประเมินที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยเป็นรูปแบบการประเมินที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับการประเมินผล การฝึกอบรม โดยเฉพาะและจะมุ่งเน้นผลการประเมินในทางลึกมากกว่าทางกว้าง กล่าวคือ มุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมเป็นหลัก มิได้มุ่งเน้นไปที่ตัวโครงการมากนัก ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบการประเมินแบบ CIPP model ที่มีลักษณะการประเมินในลักษณะกว้างเพื่อให้ครอบคลุมทั้งระบบของโครงการ อีกทั้งยังเป็นรูปแบบการประเมินที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับโครงการในลักษณะใดก็ได้ ทั้งในแบบของการฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมปฏิบัติการ

จากรูปแบบการประเมินดังกล่าว ผู้วิจัยได้ นำรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำจุดบกพร่องที่ได้จากการประเมินมาแก้ไขปรับปรุงในการจัดดำเนินโครงการครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 หลักศูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส ก่อตั้งขึ้นในปี 1927 วอลโว่คือหนึ่งในผู้ผลิตยานยนต์เชิงพาณิชย์และเครื่องยนตดีเซลชั้นนำของโลก นับแต่รถบรรทุกคันแรกของวอลโว่ ถูกสร้างขึ้นเมื่อปี 1928 ในปัจจุบัน วอลโว่มีตำแหน่งเป็นรถบรรทุกหนักยักษ์ใหญ่อันดับสาม และถือกำเนิดแนวทางแก้ปัญหาด้านการขนส่งที่น่าเชื่อถือให้กับลูกค้าในทั่วโลก ความต้องการรถบรรทุกและการขนส่งด้วยรถบรรทุกจะเพิ่มขึ้นอีกหลายเท่าตัว แม้ประสิทธิภาพที่ดีในการขนส่งและต้นทุนการขนส่งที่ต่ำยังเป็นวัตถุประสงค์หลัก ๆ แต่ความปลอดภัย หลักวิศวกรรม – มนุษยศาสตร์และประเด็นสิ่งแวดล้อมล้วนเป็นเรื่องที่ต้องนำมาพิจารณาในลำดับต้น ๆ

รถบรรทุกของวอลโว่ มีวางจำหน่ายและให้บริการในกว่า 130 ประเทศทั่วโลก ผ่านตัวแทนขาย 650 ราย และศูนย์บริการ 1,450 แห่ง กว่า 90% ของรถบรรทุกที่เราสร้างขึ้นเป็นรถบรรทุกชนิดน้ำหนักมาก คือมากกว่า 16 ตัน ซึ่งทำให้บริษัท Volvo Truck Corporation กลายเป็นบริษัทที่ผลิตรถบรรทุกหนักยักษ์ใหญ่อันดับสามของโลก

ในปัจจุบันคุณภาพและความรับผิดชอบที่มีต่อลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของบริษัทผู้ผลิตรถบรรทุกต่าง ๆ ได้เพิ่มการแข่งขันทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ และกลยุทธ์ในการขาย การปรับปรุงคุณภาพในด้านการบริการหลังการขาย การเอาใจใส่ลูกค้า นอกจากนั้นในรถยนต์บรรทุกรุ่นต่าง ๆ ยังได้มีการติดตั้งอุปกรณ์และระบบที่มีความสลับซับซ้อน มีเทคโนโลยีที่สูงขึ้น การให้บริการที่เชื่อถือได้ โดยช่างที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะที่สูงในการทำงานทัดเทียมกับเทคโนโลยียานยนต์ในปัจจุบันและอนาคต การบำรุงรักษาและการซ่อมรถบรรทุกที่มีมาตรฐานสูง เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

พนักงานประจำศูนย์บริการจึงต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะ ผลตอบแทนในการทำงานที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะบรรลุผลสำเร็จในการดูแลเอาใจใส่ต่อผลิตภัณฑ์ จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้จำหน่ายรถบรรทุก วอลโว่ที่จะต้องให้มีการฝึกอบรมแก่ช่าง และพนักงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าศูนย์บริการมีระดับความสามารถสูง มีประสิทธิภาพ และรักษาระดับมาตรฐานนั้นคงไว้ ซึ่งจะทำให้การบริการดำเนินไปด้วยประสิทธิภาพและคุณภาพในระดับสูงตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ในคู่มือฝึกอบรมนี้ จะประกอบไปด้วย ชื่อหลักสูตร โครงสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม หัวข้อวิชา คำอธิบายรายวิชา รหัสวิชา ระยะเวลาในการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม และคุณสมบัติของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตามมาตรฐานของวอลโว่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.1 หลักการและเหตุผล

เนื่องจากระบบยานยนต์และอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นเพราะนำเอาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาควบคุมตัวรถยนต์ และความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในเรื่องของคุณภาพในงานบริการหลังการขายที่เป็นสิ่งสำคัญมาก พนักงานช่างที่ขาดความรู้ความสามารถทักษะ ในงานบริการรถยนต์ จะไม่สามารถบริการซ่อม แก้ปัญหา หรือวินิจฉัยข้อบกพร่องให้กับรถของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า รวมถึงการแข่งขันกับคู่แข่งที่นับวันยิ่งให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขาย ผู้แทนจำหน่ายและศูนย์บริการสาขามีความต้องการที่จะยกระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานช่างให้สูงขึ้น

2.3.2 จุดประสงค์ของการอบรม

1. เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ในการบริการ การดูแลบำรุงรักษา และมีพื้นฐานในการปฏิบัติงานเบื้องต้น
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรม ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
3. เพื่อส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพ และเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ เทคโนโลยีในระดับที่สูงขึ้นต่อไป
4. เพื่อได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

2.3.3 หลักสูตรการฝึกอบรม

รายวิชา	(ระยะเวลาการฝึกอบรม)
1. พื้นฐานเครื่องยนต์ (Basic engine)	(2 วัน)
2. ระบบส่งกำลังเบื้องต้น (Basic transmission)	(2 วัน)
3. ระบบลม และระบบเบรกเบื้องต้น (Basic air and brake)	(1 วัน)
4. ระบบไฟฟ้าเบื้องต้น (Basic electrical)	(3 วัน)
5. การให้บริการ และการซ่อมบำรุง (Service / Maintenance)	(4 วัน)

พื้นฐานเครื่องยนต์ (Basic engine)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 2 วัน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้รู้ทฤษฎี และหลักการทำงานของเครื่องยนต์ดีเซล
2. เพื่อให้รู้จักส่วนประกอบ และชิ้นส่วนต่าง ๆ ของเครื่องยนต์ดีเซล ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้รู้ประวัติที่มาของเครื่องยนต์ดีเซลครั้งที่มีคนนำไปใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสาร
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประวัติและความเป็นมาของเครื่องยนต์ดีเซล วัฏจักรการทำงานของเครื่องยนต์ดีเซล ชนิดของห้องเผาไหม้ ลักษณะการจัดวางกระบอกสูบ ชิ้นส่วนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ของเครื่องยนต์ ระบบหล่อลื่น ระบบน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบไอดี และไอเสีย ระบบเบรกไอเสีย ระบบระบายความร้อน และการสูญเสียพลังงาน

ระบบส่งกำลังเบื้องต้น (Basic transmission)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 2 วัน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้เข้าใจหน้าที่ หลักการทำงานของระบบส่งกำลัง และการขับเคลื่อน
2. เพื่อให้รู้จักประเภท ส่วนประกอบของระบบส่งกำลัง และการขับเคลื่อน
3. เพื่อให้เข้าใจและรู้จักตำแหน่งของอุปกรณ์ต่าง ๆ ของระบบส่งกำลัง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประเภทของระบบส่งกำลังชนิดต่าง ๆ หลักการทำงาน ชิ้นส่วนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ของระบบส่งกำลัง กระปุกเกียร์ คลัตช์ เพลาส่งกำลัง เพืองท้าย ระบบควบคุมการส่งกำลังแบบ ไฮดรอลิกส์ และกลไก

ระบบลม และ ระบบเบรกเบื้องต้น (Basic air and brake)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 1 วัน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้เข้าใจโครงสร้างและหน้าที่ของระบบลม และระบบเบรก
2. เพื่อให้รู้หลักการทำงาน ส่วนประกอบของระบบลม และระบบเบรก
3. เพื่อให้เข้าใจและรู้จักตำแหน่งของอุปกรณ์ต่าง ๆ ของระบบลม และระบบเบรก

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาโครงสร้างระบบเบรกแบบต่าง ๆ หน้าที่และหลักการทำงานของระบบเบรก อุปกรณ์ของระบบเบรก หม้อลมเบรก ก้ามเบรก ดิสก์เบรก ธรรมเบรก ไฮดรอลิกส์เบรก และศึกษา หน้าที่และหลักการทำงาน ส่วนประกอบ อุปกรณ์ และวงจรในระบบลม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบไฟฟ้าเบื้องต้น (Basic electrical)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 3 วัน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจทฤษฎี และหลักการทางไฟฟ้า
2. เพื่อให้เข้าใจหลักการทำงาน ส่วนประกอบ และชิ้นส่วนของอุปกรณ์ไฟฟ้ารถยนต์
3. เพื่อให้สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรม ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

คำอธิบายรายวิชา

ทฤษฎีและหลักการคำนวณหาแรงเคลื่อนไฟฟ้า กระแสไฟฟ้า ความต้านทาน กำลังไฟฟ้า กฎของโอห์ม (Ohm law) หลักการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้า วงจรไฟฟ้ารถยนต์ วงจรอนุกรม วงจรขนาน วงจรผสม รหัสสีสายไฟในรถยนต์ แบตเตอรี่ อุปกรณ์ไฟฟ้ารถยนต์

การให้บริการ และการซ่อมบำรุง (Service / Maintenance)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 4 วัน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้มีความเข้าใจในวิธีการให้บริการ และการบำรุงรักษาในรถยนต์ต่าง ๆ
2. เพื่อให้มีความเข้าใจถึงความสำคัญของการบริการบำรุงรักษา และการให้บริการ
3. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตรวจเช็คตามระยะและตรวจเช็คก่อนส่งมอบตามคู่มือบริการได้ถูกต้อง
4. เพื่อให้มีความเข้าใจช่วงระยะเวลาการเปลี่ยนถ่ายสารหล่อลื่นในรถยนต์ต่าง ๆ
5. เพื่อให้มีความเข้าใจวิธีการตรวจเช็คตามเช็คอย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

การศึกษาวิธีการบริการบำรุงรักษารถบรรทุก จุดสำคัญที่จำเป็นสำหรับการบริการ ตรวจเช็ค การตรวจเช็คก่อนการส่งมอบ ตรวจเช็คตามระยะ การเปลี่ยนถ่ายสารหล่อลื่น การใช้เครื่องมือในการตรวจเช็ค ค่ามาตรฐาน ค่าแรงขัน การตรวจระดับของเหลว วิธีการปฏิบัติตามคู่มือซ่อมรถยนต์ของแต่ละรุ่น ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับรถบรรทุก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.4 ระยะเวลาดำเนินการฝึกอบรม

ในเดือนพฤศจิกายน 2549 ระหว่างวันที่ 6 – 23 พฤศจิกายน 2549 (เวลาอบรมตั้งแต่ 08.30 – 16.30 น.)

2.3.5 วิธีดำเนินการฝึกอบรม

ใช้วิธีการบรรยาย และฝึกปฏิบัติ โดยเรียนภาคทฤษฎี และฝึกปฏิบัติ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมคือ รถบรรทุก วอลโว่

2.3.6 สถานที่ฝึกอบรม

บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด 42/5 บางนา – ตราด กิโลเมตร 26 จังหวัด สมุทรปราการ

2.3.7 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

พนักงานช่างใหม่หรือผู้ช่วยช่างของศูนย์บริการ วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

2.3.8 ขั้นตอนการสอบวัดระดับมาตรฐานช่าง

ทางฝ่ายฝึกอบรมหลังการขาย บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด จะติดต่อนัดหมายการสอบวัดระดับมาตรฐานช่างภายหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว

2.3.9 การวัดผลและการประเมินผล

1. ฝ่ายฝึกอบรมหลังการขายเป็นผู้ดำเนินการวัดผลและประกาศผลการฝึกอบรมประจำปี
2. ช่างทุกคนจะต้องสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (Posttest) ไม่ต่ำกว่า 70% จึงจะถือว่าผ่านในวิชานั้นๆ
3. ช่างทุกคนจะต้องสอบผ่านในภาคปฏิบัติและคะแนนจากใบประเมินผลการทำงานจากผู้ประเมิน ไม่ต่ำกว่า 80% ของข้อสอบภาคปฏิบัติและใบประเมินผลการทำงาน
4. ช่างทุกคนจะต้องสอบวัดระดับมาตรฐานช่าง ในแต่ละชั้น และจะต้องได้คะแนนสอบไม่ต่ำกว่า 80% ของข้อสอบวัดระดับมาตรฐานช่าง จึงจะถือว่าผ่าน
5. ถ้าสอบไม่ผ่าน ให้สอบแก้ตัวในปีถัดไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประไพพรรณ นิตวิฒนานนท์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “เรื่องการประเมินผลการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิกริยา กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมต่อผลการฝึกอบรม (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมของกองการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนา บริษัท การบินไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการฝึกอบรมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นต่อไป

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานการบินไทยที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรของกองการพัฒนาและฝึกอบรมทรัพยากรบุคคล โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ จากผู้ที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมระหว่างวันที่ 19 สิงหาคม – 18 ตุลาคม 2545 จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบแบบที และแบบเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นต่อผลการฝึกอบรม ด้านคุณค่า และประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านวิทยากร เห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ด้านเทคนิค และวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า อายุ รายได้รวมต่อเดือน อายุงานในบริษัท การบินไทย ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน หลักสูตรที่เข้าอบรม ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมต่อการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับการประเมินผลตามแนวคิดของ Kirkpatrick ว่าการวัดปฏิกริยา มีความสำคัญที่จะทราบการตอบสนองในเชิงบวก ของผู้เข้ารับการอบรม เพราะหากว่าผู้เข้ารับการอบรม ไม่มีปฏิกริยาที่แสดงความพึงพอใจในการฝึกอบรมแล้ว ก็อาจจะไม่เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ หรือกล่าวได้ว่าปฏิกริยาเชิงลบจะเป็นการลดทอนแรงจูงใจในการเรียนรู้

สรวิณี บัวจันทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อ การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม ในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านปฏิกริยา 2. ด้านการเรียนรู้ 3. ด้านพฤติกรรม และ 4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรม ทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 21 คน ผู้วิจัยได้พัฒนาตัวบ่งชี้ตามรูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมของ Donald L. Kirkpatrick แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปฏิกริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการประยุกต์เทคนิคเดลฟาย จำนวน 2 รอบ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม

แบบประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์ ค่าฐานนิยม และค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่าง ค่ามัธยฐาน และค่าฐานนิยม จากคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมิน โครงการฝึกอบรมทางด้าน โรงงานอุตสาหกรรมในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรอบสุดท้ายทำให้ได้ข้อความที่เป็นตัวบ่งชี้การประเมิน โครงการฝึกอบรมทางด้าน โรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 79 ข้อ เป็นตัวบ่งชี้การประเมิน โครงการฝึกอบรมทางด้านปฏิบัติการ 40 ข้อ ด้านการเรียนรู้จำนวน 9 ข้อ ด้านพฤติกรรมจำนวน 7 ข้อ และด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กรจำนวน 23 ข้อ

สุรียพร รัตโนภาส (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การประเมินโครงการฝึกอบรม อาจารย์ผู้สอนสาขาวิชา ช่างก่อสร้างตามความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษากับบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) การประเมิน โครงการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอน สาขาวิชา ช่างก่อสร้างตามความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษากับบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) โดยใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick ใน 4 ด้าน คือ ด้านปฏิบัติการ ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการสอน และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ผู้สอนสาขาวิชา ช่างก่อสร้าง ซึ่งได้มาจากการสุ่มประชากรที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนทั้งสิ้น 175 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 164 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งสร้างขึ้นโดยผู้วิจัยมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha coefficient) เท่ากับ .94 และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 164 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่า t (t – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way analysis of variance) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffe’s post hoc comparison) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นในด้านปฏิบัติการ การเรียนรู้ พฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร จากการเข้ารับการฝึกอบรมว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการสอน และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านปฏิบัติการ การเรียนรู้ พฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

เบ็ญจภา สุธระพินทุ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง” มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม (2) การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 13 คน และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินรูปแบบการฝึกอบรม แบบประเมินผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม ประกอบด้วยแบบทดสอบความรู้ แบบสังเกตทักษะ แบบวัดเจตคติ และแบบประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมด้วย Wilcoxon's signed – ranks test

1. ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม พบว่ารูปแบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย (1.1) การศึกษาความต้องการฝึกอบรม (1.2) การวางแผนการฝึกอบรม ประกอบด้วย (1.2.1) การกำหนดวัตถุประสงค์ฝึกอบรม (1.2.2) การกำหนดรายการสมรรถนะ (1.2.3) การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม (1.2.4) การสร้างแบบประเมินการฝึกอบรม (1.3) การฝึกอบรม และ (1.4) การประเมินผลการฝึกอบรม

2. ผลการหาประสิทธิภาพรูปแบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย (2.1) ผลการประเมินรูปแบบการฝึกอบรม โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่ารูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมาก และเห็นว่าขั้นตอนการศึกษาความต้องการฝึกอบรม การกำหนดรายการสมรรถนะ และการฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (2.2) ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม ด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (2.3) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากร พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากร มีความพึงพอใจต่อการฝึกในระดับมาก

สุพรรณฉิภา ถัสยามมิตร (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมหลักสูตรความพร้อมก่อนเข้าทำงานศึกษากรณี S.A.N. Air Training Center” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมหลักสูตรความพร้อมก่อนเข้าทำงานศึกษากรณี S.A.N. Air Training Center กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมพร้อมก่อนเข้าทำงาน รุ่นที่ 39, 40, 41 และ 42 ของ S.A.N. Air Training Center ระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือน มิถุนายน 2546 จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ และแบบสอบถามในการวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา หาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.3 อายุระหว่าง 21 – 23 ปี มากที่สุด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด งานที่

ทำส่วนใหญ่ไม่เกี่ยวข้องกัน เรื่องที่ฝึกอบรม แต่มีคนสนใจ และเกือบทั้งหมดไม่มีประสบการณ์ในการฝึกอบรมในลักษณะเช่นนี้มาก่อน

2. ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้เข้าฝึกอบรมได้คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ .84 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ได้รับความรู้มาก สำหรับด้านความรู้ความเข้าใจในประเด็น Well Groom มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ประเด็นความรู้ในเรื่องมืออาหารได้ค่าเฉลี่ยปานกลาง และประเด็นในเรื่องความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การเป็น Air hostess ได้ค่าเฉลี่ยปานกลาง

3. ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ด้านความพึงพอใจผลการศึกษาปรากฏว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับในด้านเนื้อหาวิชาในระดับความพึงพอใจมาก ด้านเอกสารประกอบการบรรยายอยู่ในระดับมาก ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านสถานที่และโสตทัศนูปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง และระยะเวลาในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

บุญมี เปี่ยมพริ้ง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตร ชิกชิกม่ากรีนเบลท์ กรณีศึกษา ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” มีจุดประสงค์เพื่อประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตร ชิกชิกม่ากรีนเบลท์ กรณีศึกษา ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานฝ่ายช่างที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร ชิกชิกม่ากรีนเบลท์ จำนวน 270 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยมัธยฐานเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test, f - test และ LDS (Least significant different)

การวิจัยพบว่า ผลการประเมินบริบทด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัญหาและอุปสรรค และด้านความจำเป็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก การประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิตของการฝึกอบรมอยู่ในระดับ เห็นด้วย จากการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิตของการฝึกอบรม สำหรับการเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่พบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในการประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิตของการฝึกอบรม

จากการวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้มีการเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหา ทักษะ และประสบการณ์ของวิทยากรคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการฝึกอบรม ตัวอย่างหรือแนวทางเพื่อให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำโครงการชิกชิกม่า ได้ง่ายขึ้น และควรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อทบทวนตามระยะที่เหมาะสม

พิมพ์ดี ไทยทอง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ.ไอ.เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์

เพื่อ ประเมินโครงการฝึกอบรม หลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ.ไอ.เอ จำกัด เขต กรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP (CIPP model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and others (Daniel L. Stufflebeam) ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ดำเนินการฝึก จำนวน 12 คน ผู้บริหาร จำนวน 138 คน วิทยากรฝึกอบรม จำนวน 10 คน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตรในเดือนมกราคม – มีนาคม 2547 จำนวน 61 คน เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 221 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 3 ชุด สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม ในด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 205 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ (92.76) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอ.ไอ.เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คือ ด้านบริบท ด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยเบื้องต้น

1. ด้านบริบท พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร วิทยากรฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประเมินเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ โครงสร้างของหลักสูตร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรมและผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ส่วนวิทยากรฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแผนนโยบายการพัฒนาบุคลากรของบริษัท มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด

2. ด้านผลผลิต พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัท เอ.ไอ.เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร สามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านประกันชีวิต แก่ผู้มุ่งหวัง และบุคคลทั่วไป ได้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้บริหาร มีความคิดเห็นว่าวิทยากรฝึกอบรมมีวิธีการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านปัจจัยเบื้องต้น ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่า วิทยากรฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

ลาด ทอช้อย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การประเมินโครงการฝึกอบรม ชิกซ์ ชิกมา เพื่อเพิ่มผลผลิต กรณีศึกษา บริษัท โสยาเลนซ์ไทยแลนด์ จำกัด ” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านผลผลิต ของโครงการ โดยใช้ประชากรที่เป็นพนักงานซึ่งผ่านการอบรม (Black belt) ในรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 จำนวนทั้งสิ้น 22 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานผู้ผ่านการฝึกอบรม แบบสอบถาม ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านบริบท วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับหลักการ และเหตุผลในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและในแต่ละหลักสูตรเรียงตามลำดับ ได้แก่ หลักสูตรการกำหนดและนิยามความผิดพลาด หลักสูตรการวัดและประเมินความผิดพลาด หลักสูตรเพื่อการปรับปรุงกระบวนการผลิต หลักสูตรเพื่อการวิเคราะห์ความผิดพลาด หลักสูตรเพื่อการควบคุมกระบวนการผลิต
2. ด้านปัจจัยนำเข้า มีความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร และความพร้อมของผู้สอนในระดับมาก ส่วนความพร้อมของสถานที่เรียน วัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง
3. ด้านกระบวนการดำเนินงาน ในภาพรวม และรายด้าน มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ เทคนิคการนำเสนอเนื้อหา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการประชาสัมพันธ์

4. ด้านผลผลิต

4.1 พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่หลักสูตรการวัดและประเมินความผิดพลาด พนักงานได้รับความรู้ในระดับมาก ส่วนหลักสูตรเพื่อการปรับปรุงกระบวนการผลิต หลักสูตรการกำหนดและนิยามความผิดพลาด หลักสูตรเพื่อการควบคุมกระบวนการผลิต และหลักสูตรเพื่อการวิเคราะห์ความผิดพลาด พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมได้รับความรู้ในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวม และในแต่ละหลักสูตรเรียงตามลำดับ ได้แก่ หลักสูตรการวัดและประเมินความผิดพลาด หลักสูตรการกำหนด และนิยามความผิดพลาด หลักสูตรเพื่อการควบคุมกระบวนการผลิต หลักสูตรเพื่อการปรับปรุงกระบวนการผลิต หลักสูตรเพื่อการวิเคราะห์ความผิดพลาด

4.3 พนักงานมีเจตคติในการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และในรายชื่ออยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยมีข้อที่มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีระเบียบในการทำงาน มีความสนใจในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัชร พิภพพิตรกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้เข้ารับการฝึกอบรม คณะกรรมการดำเนินงานโครงการฝึกอบรม และหัวหน้าในแต่ละองค์กร จำนวน 309 คน ประเมินโครงการตามแบบจำลองซิป ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ในการศึกษาผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบประเมินค่าเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการวิจัย พบว่า จุดเด่นของโครงการ ได้แก่ หัวข้อการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์และปฏิบัติงานได้จริง รวมทั้งวิทยากรมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่บรรยายแต่ละหัวข้อมีการเตรียมความพร้อมในหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย สามารถสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด จุดเด่นอีกประการหนึ่ง คือ สถานที่ที่ใช้ฝึกอบรมมีความพร้อม สรุปได้ว่าโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด มีประสิทธิภาพเป็นโครงการที่ดีควรจะดำเนินการต่อ

วิเชียร มะโรงมีด (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การวิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรการประยุกต์ใช้ ไมโครซอฟท์ วินโดวส์ เอ็กเซล สำหรับพนักงานบริษัท ไบโอแมนูแฟกเจอร์ จำกัด” โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP model ของ Stufflebeam ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย วิทยากร จำนวน 6 คน ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 36 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด สำหรับวิทยากร และผู้เข้ารับการฝึกอบรม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการคำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านบริบท วิทยากรผู้ให้การอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย และเนื้อหาวิชาของหลักสูตรในภาพรวม พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ จุดมุ่งหมายของหลักสูตรชัดเจน จุดมุ่งหมายของหลักสูตรสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร จุดมุ่งหมายของหลักสูตรส่งเสริมให้ผู้เข้าฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ และเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น วิทยากรผู้ให้การอบรม มีความคิดเห็นต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่ามีระดับความเหมาะสมปานกลาง ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นต่อวิทยากรว่า มีระดับความเหมาะสมปานกลาง วิทยากรผู้ให้การอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน

แม้ว่ากรณีศึกษาทั้งสองนี้ ออกห่างจากแนวคิดแบบลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ว่าในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านกระบวนการ วิทยากรผู้ให้การอบรม และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นสอดคล้องในภาพรวม พบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ทุกชื่อมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง โดยชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บรรยายภาคนในการฝึกอบรม

4. ด้านผลผลิต ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นในภาพรวม เกี่ยวกับระดับความรู้ พบว่า มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความเข้าใจ และสามารถใช้งาน Outlook express ส่วนชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความเข้าใจเรื่อง หนอน (Worms) และมีความเข้าใจเรื่อง ข่าวไวรัสหลอกลวง (Hoax)

สมเกียรติ มาลาฤทธิพร (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ CIPP (CIPP model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and others และของ Kirkpatrick ซึ่งนำมาใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยในด้านผลผลิตได้แบ่งออกเป็น 4 ด้านย่อยซึ่ง ได้แก่ ด้านปฏิบัติการ ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยรวมทั้งสิ้น 52 คน ประกอบด้วย ผู้ดำเนินการอบรม จำนวน 3 คน ผู้จัดการศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่าย จำนวน 15 คน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 4 คน ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 15 คน และหัวหน้างานของผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 4 ชุด สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 5 กลุ่ม ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 52 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ด้วยข้อมูลการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t -test dependent

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

1. ด้านบริบท ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายชัดเจนเพียงพอ

3. ด้านกระบวนการ ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรม ซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม

4. ด้านผลผลิต ในภาพรวมพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านปฏิภิกิริยา ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลา ตลอด 5 วัน ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทบทวนเนื้อหาตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ

4.2 ด้านการเรียนรู้ พบว่า หลังการอบรมมีความรู้สูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ด้านพฤติกรรม ในภาพรวมพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และหลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงาน ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้

4.4 ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า การประเมินโครงการฝึกอบรมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจากผลจากการประเมินโครงการฝึกอบรมนั้นก่อให้เกิดการพัฒนาโครงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการขององค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่ดี นอกจากนี้การประเมินโครงการยังเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินนั้นจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงโครงการฝึกอบรม และยังเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรมซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้บริหารที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม โดยผู้วิจัยได้จัดทำเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุง บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ด้วยรูปแบบการประเมิน Kirkpatrick เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง และช่วยในการพัฒนาการดำเนินงานของโครงการให้เป็นที่น่าพอใจตามกระบวนการวางแผนงานที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อโครงการฝึกอบรมต่อไปในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของ ผู้จัดการศูนย์บริการตัวแทนจำหน่ายรถบรรทุก วอลโว่ และผู้ร่วมโครงการฝึกอบรม ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 กรอบแนวทางในการประเมิน

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างวันที่ 6 – 23 พฤศจิกายน 2549 รวมทั้งสิ้น 57 คน

กลุ่มที่ 1	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	2 คน
กลุ่มที่ 2	ผู้จัดการศูนย์บริการ	5 คน
กลุ่มที่ 3	หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง	10 คน
กลุ่มที่ 4	ผู้เข้ารับการอบรม	40 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ สำหรับผู้จัดการศูนย์บริการ และผู้เข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ 4 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง และผู้เข้ารับการอบรม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ของแบบสอบถามฉบับที่ 1 และ ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ สถานภาพ อายุ ประสบการณ์ วุฒิกการศึกษา

ตอนที่ 2 ของแบบสอบถามฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามการประเมินด้านพฤติกรรม และการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ที่เกี่ยวกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตร พนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการประเมินเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง ใน 2 ด้าน จำนวน 18 ข้อ คือ

- | | |
|--|-------------|
| 1) การประเมินด้านพฤติกรรม | จำนวน 9 ข้อ |
| 2) การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร | จำนวน 9 ข้อ |

ตอนที่ 2 ของแบบสอบถามฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามการประเมินด้านปฏิกิริยา และการประเมินด้านการเรียนรู้ ที่เกี่ยวกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการประเมินผู้เข้ารับการอบรม ใน 2 ด้าน จำนวน 43 ข้อ คือ

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1) การประเมินด้านปฏิกิริยา | จำนวน 33 ข้อ |
| 2) การประเมินด้านการเรียนรู้ | จำนวน 10 ข้อ |

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ของ Likert (พิชิต ฤทธิจิรญ. 2547 : 224) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับการประเมินด้านการเรียนรู้ มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบ มาตรฐานของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย จำนวน 20 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร โดยใช้รูปแบบของ Kirkpatrick และการประเมินในรูปแบบต่าง ๆ
2. กำหนดแนวคิดและลักษณะของแบบสอบถาม
3. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ประกอบด้วย

1. ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล ภาควิชาทดสอบและวิจัยทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. น.ต.ดร.พงศ์เทพ จิระโร โรงเรียนพยาบาล กองการศึกษา
กรมแพทย์ทหารเรือ
3. ดร.คมศร วงษ์รักษา ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมการอาชีวศึกษา
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและกรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ
4. อาจารย์ชาญชัย ทองประสิทธิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านบริการวิชาการ
สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ
5. อาจารย์ศักดิ์ดา ชูศรี ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านบริการวิชาการ
สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ

5.1 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบแล้ว มาลงความเห็น และให้คะแนนเพื่อลงความเห็น ดังนี้

- | | |
|-----|---|
| + 1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ |
| 0 | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ |
| - 1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ |

5.2 คำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนรายข้อ โดยใช้เทคนิค IOC (Index of item – objective congruence) (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2547 : 242) ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

5.3 คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปไว้ใช้ต่อไป ถ้าค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรตัดทิ้งหรือนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากร โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก จำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง รวมทั้งหมด จำนวน 20 คน ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2547 : 248) โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

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

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

ซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเป็นรายด้าน ดังนี้

- | | | |
|--------------------------------|---|------|
| 1. ด้านปฏิภิกิริยา | = | 0.90 |
| 2. ด้านการเรียนรู้ | = | 0.94 |
| 3. ด้านกระบวนการ | = | 0.91 |
| 4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร | = | 0.90 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีเหตุผลบางประการ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้และได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหาร ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 23 พฤศจิกายน – 2 ธันวาคม 2549

2. แบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 2 ฉบับสำหรับแจกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการ และกลุ่มที่ 3 หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง สอบถามการประเมินด้านพฤติกรรม (9 ข้อ) และการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (9 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งฉบับ จำนวน 18 ข้อ

แบบสอบถามฉบับที่ 2 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม สอบถามการประเมินด้านปฏิภิกิริยา (33 ข้อ) และการประเมินด้านการเรียนรู้ (10 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งฉบับ จำนวน 43 ข้อ

สำหรับการประเมินด้านการเรียนรู้ มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย จำนวน 20 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่มที่ตอบกลับคืนมาแล้ว เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ เสร็จแล้วนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด มีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ระดับความเหมาะสม ประเมินไว้ดังนี้

3.4.1 ลำดับของการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีลำดับขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนฉบับและความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจาก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ในการตอบแบบสอบถาม ทั้ง 4 กลุ่ม

2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาแยกเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ตามตัวแปรที่ศึกษา เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาค่าสถิติ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

3. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามตัวแปรที่ศึกษา ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพอายุ วุฒิกการศึกษา ประสบการณ์ ด้วยวิธีหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

5. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้าน คือ การประเมินด้านปฏิกริยา การประเมินด้านการเรียนรู้ การประเมินด้านพฤติกรรม และการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ต่อองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวมรายด้าน และรายข้อ

6. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินด้านการเรียนรู้ มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อหาผลเปรียบเทียบคะแนนสอบก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าที (t - test) แบบ dependent

3.4.2 เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แปลความหมายระดับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ใช้เกณฑ์ในการแปลพิจารณาค่าเฉลี่ยของ Best (อ้างใน อรณิชา รักเสรีธรรม, 2547 : 91) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

3.4.3.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547 : 261)

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนที่ต้องการหาค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.4.3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2547 : 267)

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูล

3.4.3.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2547 : 276)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.4.3.4 ทดสอบค่าที (t-test) แบบ Dependent (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2547 : 307)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}; df = n-1$$

เมื่อ D แทน ความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่
 $\sum D$ แทน ผลรวมของผลต่างระหว่างคะแนนทดสอบ
 ก่อนอบรม และหลังอบรม
 $\sum D^2$ แทน ผลรวมของผลต่างระหว่างคะแนนทดสอบ
 ก่อนอบรม และหลังอบรมยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนผู้ทำข้อสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนกำหนดให้ $df = n-1$ ใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 กรอบแนวทางการประเมิน (Evaluation Frame Work)

ตารางที่ 3.1 กรอบแนวทางการประเมิน

วัตถุประสงค์ของการประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล/กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
- เพื่อประเมินด้านปฏิบัติการ	<ol style="list-style-type: none"> วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม 	- ผู้เข้ารับการอบรม	- แบบสอบถาม ฉบับที่ 2 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ประเมินด้าน ปฏิบัติการและการเรียนรู้ จำนวน 43 ข้อ	- แบบสอบถาม ใช้แบบสอบถามในการประเมินด้าน ปฏิบัติการ และด้านการเรียนรู้ ของผู้เข้ารับการอบรม	\bar{X} , S.D.
- เพื่อประเมินด้านการเรียนรู้	<ol style="list-style-type: none"> ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ ทัศนคติ 	- ผู้เข้ารับการอบรม	- แบบสอบถาม ฉบับที่ 2 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ประเมินด้าน ปฏิบัติการและการเรียนรู้ จำนวน 43 ข้อ สำหรับการวัดความรู้ ความเข้าใจ จะใช้เป็น แบบทดสอบ	- แบบสอบถาม ใช้แบบสอบถามในการประเมินด้าน ปฏิบัติการ และด้านการเรียนรู้ ของผู้เข้ารับการอบรม - แบบทดสอบ ใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท วอลโว่ ทรัก แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลัง การฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม	\bar{X} , S.D. t – test (dependent)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของการประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล/กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
- เพื่อประเมินด้านพฤติกรรม	1. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน 2. การถ่ายทอดความรู้	- เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง	- แบบสอบถาม ฉบับที่ 1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ประเมินด้าน พฤติกรรม และผลลัพธ์ ที่เกิดต่อองค์กร จำนวน 18 ข้อ	- แบบสอบถาม ใช้แบบสอบถามในการประเมินด้าน พฤติกรรม และผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง	X, S.D.
- เพื่อประเมินด้านผลลัพธ์ ที่เกิดต่อองค์กร	1. การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน 2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 3. การเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงาน และเวลา	- เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง	- แบบสอบถาม ฉบับที่ 1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ประเมินด้าน พฤติกรรม และผลลัพธ์ ที่เกิดต่อองค์กร จำนวน 18 ข้อ	- แบบสอบถาม ใช้แบบสอบถามในการประเมินด้าน พฤติกรรม และผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง	X, S.D.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง และผู้เข้ารับการอบรม ในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ และนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- 1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการ
- 1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 3 หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง
- 1.4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง และผู้เข้ารับการอบรม ในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (t-test) แบบ dependent ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction evaluation)
- 2.2 การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation)
- 2.3 การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation)
- 2.4 การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results evaluation)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง และผู้เข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ตาม

ตารางที่ 4.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ
หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง และผู้เข้ารับการอบรม ในภาพรวม

ข้อมูลทั่วไป	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม		ผู้จัดการ ศูนย์บริการ		หัวหน้าช่างซ่อม บำรุง		ผู้เข้ารับการอบรม		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สถานภาพ										
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	2	100	-	-	-	-	-	-	2	3.51
ผู้จัดการศูนย์บริการ	-	-	5	100	-	-	-	-	5	8.77
หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง	-	-	-	-	10	100	-	-	10	17.54
ผู้เข้ารับการอบรม	-	-	-	-	-	-	40	100	40	70.18
2. อายุ										
ระหว่าง 21 – 30 ปี	1	50.00	1	20.00	5	50.00	37	92.50	44	77.19
ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป	1	50.00	4	80.00	5	50.00	3	7.50	13	22.81
3. วุฒิการศึกษา										
ระดับ ปวช.	-	-	-	-	-	-	6	15.00	6	10.53
ระดับ ปวส.	-	-	1	20.00	7	70.00	34	85.00	42	73.68
ระดับปริญญาตรี	1	50.00	3	60.00	3	30.00	-	-	7	12.28
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	1	50.00	1	20.00	-	-	-	-	2	3.51
4. ประสบการณ์										
ระหว่าง 1 – 5 ปี	1	50.00	4	80.00	6	60.00	40	100	51	89.47
ตั้งแต่ 6 ปี ขึ้นไป	1	50.00	1	20.00	4	40.00	-	-	6	10.53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในภาพรวมทั้ง 4 กลุ่ม จำนวน 57 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 ผู้จัดการศูนย์บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.77 หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 17.54 ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 70.18 อายุระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 77.19 และอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.81 วุฒิการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53 วุฒิการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.28 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.51 ประสบการณ์ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 89.47 ประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.53

เมื่อจำแนกวิเคราะห์ในแต่ละกลุ่ม พบว่า

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ประกอบด้วยอายุระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประสบการณ์ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ผู้จัดการศูนย์บริการ พบว่า ผู้จัดการศูนย์บริการ จำนวน 5 คน คิดเป็น 100.00 ประกอบด้วยอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 คน อายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 วุฒิการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ประสบการณ์ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 ประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง พบว่า หัวหน้างานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยอายุระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 วุฒิการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ประสบการณ์ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ประสบการณ์ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ผู้เข้ารับการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยอายุระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 และอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 วุฒิการศึกษาระดับ ปวช. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 วุฒิการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 ประสบการณ์ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการ ศูนย์บริการ หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง และผู้เข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงาน ช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (t - test) แบบ dependent ซึ่งประกอบด้วย การประเมินด้านปฏิกริยา การประเมินด้านการเรียนรู้ การประเมินด้านพฤติกรรม และการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อ องค์กร ตามตารางที่ 4.2 – 4.11

2.1 ผลการประเมินด้านปฏิกริยา (Reaction evaluation)

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสม ของผู้เข้ารับการอบรม ด้านปฏิกริยา ในภาพรวม

รายด้าน	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 40)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม	ลำดับ
1. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	3.72	0.72	มาก	3
2. เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	3.58	0.84	มาก	6
3. การดำเนินการฝึกอบรม	3.52	0.86	มาก	7
4. สถานที่ ที่ใช้ในการฝึกอบรม	3.68	0.87	มาก	5
5. โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม	3.52	0.98	มาก	7
6. วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม	3.70	0.88	มาก	4
7. เอกสารประกอบการฝึกอบรม	3.76	0.90	มาก	2
8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	3.87	0.83	มาก	1
รวม	3.67	0.86	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ในภาพรวมผลการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่าง ช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านปฏิกริยา มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.52 – 3.87 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ใน ระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.87$) เอกสารนี้เรื่องลงมา คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.76$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 ด้าน คือ ไม่ว่ากรณี การดำเนินการฝึกอบรม และ โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$)

2.2 ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation)

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้

รายด้าน	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 40)					
	ก่อนอบรม		หลังอบรม		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความรู้ความเข้าใจ	9.70	1.76	15.70	1.95	23.83*	0.000
2. ทักษะการปฏิบัติ	2.87	0.79	3.88	0.74	9.231*	0.000
3. ทศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม	3.28	0.79	4.15	0.67	7.956*	0.000

*p ≤ .05

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผลการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการเรียนรู้ โดยทำการเปรียบเทียบ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ และทัศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม ก่อนและหลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ และทัศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 ผลการประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการปฏิบัติของ
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง
ด้านพฤติกรรม ในภาพรวม

รายด้าน	รวม (n = 17)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	ลำดับ
1. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	3.69	0.66	มาก	1
2. การถ่ายทอดความรู้	3.63	0.73	มาก	2
รวม	3.66	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่าง
ซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.63 – 3.69 ซึ่งมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน
สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.69$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
คือ การถ่ายทอดความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 ผลการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results evaluation)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ในภาพรวม

รายด้าน	รวม (n = 17)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม	ลำดับ
1. การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.71	0.79	มาก	1
2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.50	0.78	มาก	3
3. การเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงานและเวลา	3.66	0.78	มาก	2
รวม	3.62	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความเหมาะสมด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 – 3.71 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมา คือ การเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงาน และเวลา ($\bar{X} = 3.66$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ Kirkpatrick ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Donald L. Kirkpatrick ผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านปฏิกิริยา (Reaction)
2. ด้านการเรียนรู้ (Learning)
3. ด้านพฤติกรรม (Behaviour)
4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results)

5.1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างวันที่ 6 – 23 พฤศจิกายน 2549 รวมทั้งสิ้น 57 คน ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 2 คน
- กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการ จำนวน 5 คน
- กลุ่มที่ 3 หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง จำนวน 10 คน
- กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 40 คน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการ ศูนย์บริการ และกลุ่มที่ 3 หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง สอบถามการประเมินด้านพฤติกรรม (9 ข้อ) และการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (9 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งฉบับ จำนวน 18 ข้อ

แบบสอบถามฉบับที่ 2 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม สอบถามการประเมินด้านปฏิกิริยา (33 ข้อ) และการประเมินด้านการเรียนรู้ (10 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งฉบับ จำนวน 43 ข้อ มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม

สำหรับคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าค่าความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละด้าน มีดังนี้

- | | | |
|--------------------------------|---|------|
| 1. ด้านปฏิกิริยา | = | 0.90 |
| 2. ด้านการเรียนรู้ | = | 0.94 |
| 3. ด้านพฤติกรรม | = | 0.91 |
| 4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร | = | 0.90 |

สำหรับการประเมินด้านการเรียนรู้ มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย จำนวน 20 ข้อ

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหาร ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม

2. ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 23 พฤศจิกายน - 2 ธันวาคม 2549 และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาครบ ทั้ง 57 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ได้มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้า มีอนุสัญญาให้เห็นเป็นประโยชน์แก่การค้นคว้า
ไม่ว่ากรณีใดๆก็ตาม บริษัทฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์หา ค่าสถิติ และ นำข้อมูลมานำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ คือ สถานภาพ อายุ ประสบการณ์ วุฒิการศึกษา โดยนำมาวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในภาพรวม และภาพกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูล

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเหมาะสมในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร พนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด โดยประเมิน ใน 4 ด้าน คือ การประเมินด้านปฏิภริยา การประเมินด้านการเรียนรู้ การประเมินด้านพฤติกรรม และการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าที (t – test) แบบ dependent

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในส่วนการประเมินด้านการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมนั้นผู้วิจัยได้มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อหา ผลเปรียบเทียบคะแนนสอบก่อน และหลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหา ค่าที (t – test) แบบ dependent

5.1.6 ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. การประเมินด้านปฏิภริยา

ผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่า ด้านปฏิภริยาโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการ ฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 ด้าน คือการดำเนินการ ฝึกอบรม และ โสภททัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. การประเมินด้านการเรียนรู้

ผลการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการเรียนรู้ พบว่า

2.1 ความรู้ ความเข้าใจ ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ หลังการฝึกอบรมสูงกว่า ก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ทักษะการปฏิบัติ ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรม มีทักษะการปฏิบัติ หลังการฝึกอบรม สูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ทักษะคิดต่อหลักสูตรฝึกอบรม ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรม มีทักษะคิดต่อหลักสูตร ฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การประเมินด้านพฤติกรรม

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการทำงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การถ่ายทอดความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความเหมาะสมด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดลงของปัญหาในการ ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่าง ซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม รายด้าน ซึ่ง ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. การประเมินด้านปฏิบัติ

ในภาพรวม ผลการประเมินด้านปฏิบัติ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เห็นความสำคัญของโครงการฝึกอบรมที่มีต่อหน่วยงาน โดยเฉพาะ ไม่ว่ากรณีใดๆ ทางสิ้น ถูกทวงห้ามมิให้คิดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเอกสารประกอบการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน ประโยชน์ที่ ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน จากผู้เข้ารับการอบรมท่านอื่น ซึ่ง

คุ้มค่ากับเวลาที่เข้ารับการฝึกอบรม และยังเป็นแนวทางในการช่วยให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรขององค์กรให้ทันต่อการเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรวิ พิรกิจติวรกุล (2548 : 100) ได้ทำการศึกษาศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้รับประโยชน์จากการเข้าฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการได้รู้จักกับนักธุรกิจอิสระต่างสายงาน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และวิธีการทำงานกับนักธุรกิจอิสระต่างองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพพรรณ นิตวัฒนานนท์ (2545 : 94) ได้ทำการศึกษาศึกษาการวิจัย เรื่องการประเมิน โครงการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมเห็นด้วยมากด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวุฒิ บัวจันทร์ (2545 : 109) ได้ทำการศึกษาศึกษาการวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากทั้งต่อองค์กรและตัวบุคลากร ทำให้พนักงานมีความรู้ความชำนาญในวิทยาการใหม่ ๆ และจะเป็นตัวแปรที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ที่มีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 ด้าน คือการดำเนินการฝึกอบรม และ โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สำหรับการดำเนินการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเตรียมกระบวนการดำเนินงานฝึกอบรมมีการวางแผนไว้เป็นอย่างดี แต่เมื่อปฏิบัติจริงตามแผนอาจมีการดำเนินการที่คลาดเคลื่อนจากตารางการอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณิชา รักเสรีธรรม (2547 : 119) ได้ทำการศึกษาศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมินหลักสูตรการอบรม ครอบคลุมศาสตร์ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ พบว่า การดำเนินการฝึกอบรมไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพราะเนื้อหาแต่ละหัวข้อมีมาก จึงทำให้การดำเนินงานมีความคลาดเคลื่อน และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาก ทองย้อย (2547 : 191) ได้ทำการศึกษาศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมินโครงการฝึกอบรม ซิกซ์ ซิกมา เพื่อเพิ่มผลผลิต กรณีศึกษา บริษัท โซยาเลนซ์ไทยแลนด์ จำกัด พบว่า ด้านความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง เพราะหลักสูตรในแต่ละหลักสูตรมีการฝึกภาคปฏิบัติ ทำให้ระยะเวลาที่เข้ารับการอบรมล่าช้า และไม่สามารถทำการสรุปผลได้จึงทำให้ระยะเวลาในการ เสนอเนื้อหากระชั้นชิด

ด้านโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในการฝึกอบรมวิทยากรบรรยายโดยไม่ได้ผ่านเครื่องขยายเสียง หรือไมโครโฟน หรือบางครั้งอาจมีเสียงรบกวนจากภายนอก จึงอาจทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่ได้รับความรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2546 : 53) ได้ทำการศึกษาศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมพร้อมก่อนเข้าทำงาน : ศึกษากรณี S.A.N. Air Training Center พบว่า โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม ประเภทเครื่องขยายเสียง และไมโครโฟน ผู้เข้า

รับการอบรม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวม และสอดคล้องกับ ชาญ สวัสดิ์สาตี (2547 : 139) กล่าวว่า โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม จะต้องมีความอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี เหมาะสม และสอดคล้องกับเทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรม แต่ละหัวข้อวิชา ขนาดของกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเหมาะสมกับลักษณะ และขนาดของห้องฝึกอบรมนั้นด้วย

2. การประเมินด้านการเรียนรู้

2.1 ความรู้ ความเข้าใจ ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ หลังการฝึกอบรมสูงกว่า ก่อนฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ก่อนอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีพื้นฐานความรู้ในเรื่องที่อบรมน้อย แต่เมื่อผ่านการอบรมไปแล้วผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมในครั้งนี้ สามารถเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการซ่อมบำรุง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิกา กัลยาณมิตร (2546 : 52) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมพร้อมก่อนเข้าทำงาน ศึกษากรณี S.A.N. Air Training Center พบว่า ผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เข้าฝึกอบรม สามารถทำคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.84 ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ จากการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก และจากการศึกษาค้นคว้าความรู้ ความเข้าใจ จากข้อคำถาม เป็นรายชื่อพบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์มาก

2.2 ทักษะการปฏิบัติ ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติ หลังการฝึกอบรม สูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้เข้ารับการอบรมยังไม่มีทักษะการปฏิบัติ ในการตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบต่าง ๆ แต่เมื่อ วิทยากรอธิบาย และให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ลงมือปฏิบัติทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถทำการตรวจเช็ค ในระบบต่าง ๆ ได้ดีขึ้น แสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น สอดคล้อง กับงานวิจัยของ สมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร (2549 : 91) ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่อง การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในด้านทักษะของผู้เข้ารับการอบรม ก่อนการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมยังไม่มีความรู้ และความเข้าใจ ในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ส่วนหลังการฝึกอบรม ผลจากความรู้ที่ได้รับ ไปจากการอบรม ทำให้มีความมั่นใจในการทำงาน และกล้าที่จะทำงานมากขึ้น

2.3 ทศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติต่อหลักสูตร ฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ก่อนการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมยังไม่มีความรู้ ความสามารถ และ ขาดประสบการณ์ในเรื่องการตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบต่าง ๆ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง แต่เมื่อเข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความสามารถ และได้มีโอกาสแลกเปลี่ยน

ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทำให้มีทัศนคติที่ดีขึ้น แสดงให้เห็นว่า หลังการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลาก ทงย้อย (2547 : 187) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมิน โครงการฝึกอบรม ซิกซ์ ซิกมา เพื่อเพิ่มผลผลิต กรณีศึกษา บริษัท โยธาเลนซ์ ไทยแลนด์ จำกัด พบว่า ในด้านทัศนคติหลังการฝึกอบรม พนักงานที่ผ่านการเข้ารับการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรม ซิกซ์ ซิกมา มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีระเบียบในการทำงาน เอาใจใส่ในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสนใจในการพัฒนางาน มีความรักในหน้าที่การงาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การประเมินด้านพฤติกรรม

ในภาพรวม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการทำงาน มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเน้นการฝึกปฏิบัติ ในการให้บริการ และการซ่อมบำรุง จึงทำให้ผู้เข้ารับการอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญมี เปี่ยมพริ้ง (2547 : 132) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการฝึกอบรมซิกซิกม่า กรีนเบลท์ กรณีศึกษา ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า หลังการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาที่ได้รับจากการฝึกอบรม ทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ มาประยุกต์ใช้กับงานประจำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรวิ พิรกิจติวรกุล (2548 : 100) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมิน โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจเพิ่มขึ้น และมีการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การถ่ายทอดความรู้ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในบางรายวิชาเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก และผู้เข้ารับการอบรมยังขาดประสบการณ์ในการให้บริการ เช่น ระบบไฟฟ้ารถยนต์ จึงทำให้ผู้เข้ารับการอบรม ขาดความเชื่อมั่นในการถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน หรือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพวิดี ไทยทอง (2547 : 120) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตร พื้นฐานด้านการประกันชีวิตของ บริษัท เอ.ไอ.เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำ ในเรื่องงานแก่ผู้มุ่งหวังและบุคคลทั่วไป ผู้เข้ารับการอบรม ยังใหม่ในเรื่องของการรับรู้ถึงนโยบาย หน้าที่ของหน่วยงาน ระบบขั้นตอนการทำงาน กฎระเบียบแบบแผน และความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ดังที่ ชาญ สวัสดิ์สาตี (2547 : 16 – 17) กล่าวว่า การจะช่วยให้บุคคลากรในหน่วยงาน สามารถปฏิบัติงานตามขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงใหม่ได้ ต้องได้รับการฝึกอบรม และมีประสบการณ์เพิ่มเติม

4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

ในภาพรวม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความเหมาะสมด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า หลังจากได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว ผู้เข้ารับการอบรม สามารถลดปริมาณงานย้อนกลับในการปฏิบัติงาน สามารถลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน สามารถลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และสามารถลดปัญหาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวุฒิ บัวจันทร์ (2545 : 110) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้าน โรงงานอุตสาหกรรม พบว่า การประเมินด้านผลที่เกิดขึ้นกับองค์กรต่อการลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน การลดความเสียหาย การลดความผิดพลาด การลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน มีความเห็นสอดคล้องกันในระดับที่สูง โดยเกณฑ์การประเมินที่กำหนดมุ่งเน้นไปที่การมองภาพรวมขององค์กร ที่เป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคลากรในองค์กรเข้าร่วมการฝึกอบรม เพื่อต้องการลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความเสียหาย และความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ พัฒนา สุขประเสริฐ (2541 : 16 – 17) กล่าวว่า การฝึกอบรมช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น ช่วยลดความเหนื่อยหน่าย เฉื่อยชาในการทำงาน ทำให้ความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง มีความกระตือรือร้น ช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่คิดขัดและอุปสรรคในการทำงานลดลง

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน อาจจะยังไม่ชำนาญต้องอาศัยระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเมื่อลงไปปฏิบัติงานจริงยังทำงานไม่คล่องตัว ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมในส่วนของหน้างานจึงทำให้ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานยังไม่สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สรวุฒิ บัวจันทร์ (2545 : 110) กล่าวว่า การประเมินด้านผลที่เกิดขึ้นกับองค์กร ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นความคล่องตัวในการบริหารงาน ระบบข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วประหยัดระยะเวลาในการทำงาน ทั้งยังต้องการให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และคุณภาพของงานเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับ โรงงานอุตสาหกรรม การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน นับเป็นเรื่องที่สำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ควรจะให้ความเหมาะสมกับการฝึกอบรม โดยเฉพาะความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติงาน
2. ด้านสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม ควรจัดให้เหมาะสมกับการฝึกอบรมในแต่ละช่วง เช่น เรื่องของเสียง ที่อาจจะมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม
3. ควรจัดการฝึกอบรมในเนื้อหาที่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เช่น ระบบไฟฟ้ารถยนต์ และระบบส่งกำลัง โดยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เข้ารับการอบรม

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรจัดให้มีการประเมิน โครงการฝึกอบรมในระดับชั้นที่สูงขึ้นต่อไปเพื่อหาความสอดคล้องของโครงการในแต่ละโครงการว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นอย่างไรต่อโครงการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรมการพัฒนาชุมชน กองการฝึกอบรม. 2544. “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.” วารสารพัฒนาชุมชน.

40 (3) : 58 – 61.

กานต์ อัมพานนท์. 2542. “การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมบุคลากรในอุตสาหกรรมการผลิตและบริการของสถานประกอบการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาเครื่องกล ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

จกกลณี ชูติมาเทวินทร์. 2542. การฝึกอบรมเชิงพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัท พี เอ ลีฟวิ่ง จำกัด.

ชูชัย สมितिไกร. 2549. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชาญ สวัสดิ์สาลี. 2547. คู่มือฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์. 2549. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชนพร เจริญชัย. 2543. “ความสามารถพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคู่มือและการศึกษาต่อเนื่องบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

นิตา ชูโต. 2538. การประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : หจก.พี.เอ็น.

บุญมี เปี่ยมพริ้ง. 2547. “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตร ชิกซิกม่ากรีนเบลท์ กรณีศึกษา ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

เบ็ญจภา สุธะพินทุ. 2546. “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมคุุณบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ประทุม รอดประเสริฐ. 2542. การบริหารโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

ประไพพรรณ นิตวิฒนานนท์. 2545. “การประเมินผลการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พัฒนา สุขประเสริฐ. 2541. กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามนำข้อความไปลงนิตินา และต้องอ้างถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
สาขาวิชาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

แฮสส์ ออฟ เคอร์มีส.

พิมพ์ดี ไทยทอง. 2547. “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. 2544. **การบริหารการฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 1. นครสวรรค์: หจก.ริมปีงการพิมพ์.

เขวาคี วิบูลย์ศรี. 2548. **การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลาภ ทอง้อย. 2547. “การประเมินโครงการฝึกอบรม ชิกซ์ ชิกมา เพื่อเพิ่มผลผลิต กรณีศึกษา บริษัท โฮยาเลนซ์ไทยแลนด์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนารัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วัชรวิ พิรกิจดิ্বরกุล. 2548. “การประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา.

วิจิตร อาวะกุล. 2540. **การฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร มะโรงมีด. 2547. “การประเมินหลักสูตรการฝึกอบรม การประยุกต์ใช้ ไมโครซอฟท์ วินโดวส์ เอ็กซ์พี สำหรับพนักงานบริษัท ไบ โอแมนูแฟคเจอร์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ศิริชัย กาญจนวาสี. 2547. **ทฤษฎีการประเมิน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมเกียรติ มาลาฤทธิพร. 2549. “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สมคิด บางโม. 2547. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

สมคิด พรหมชัย. 2544. **เทคนิคการประเมินโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สุโขทัยธรรมมาธิราช.ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใด สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2524. **การประเมินโครงการประชุม : หลักการและการประยุกต์ใช้**.

พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2549. **วิธีวิทยาการประเมิน ศาสตร์แห่งคุณค่า**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. 2531. **การประเมินโครงการ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สรุจดี บัวจันทร์. 2545. “การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุขุม มูลเมือง. 2530. **เทคนิคการประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2543. **แนวคิดทฤษฎีโครงการและตัวแบบจำลองต่าง ๆ สำหรับการประเมินผลโครงการ**. ม.ป.ท. อัดสำเนา.

สุพรรณิกา กัลยาณมิตร. 2546. “การประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมหลักสูตรความพร้อมก่อนเข้าทำงาน ศึกษากรณี S.A.N. Air Training Center.” ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุรีย์พร รัตโนภาส. 2545. “การประเมินโครงการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาช่างก่อสร้างตามความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษากับบริษัทปูนซิเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุวิมล ตีรกันันท์. 2548. **การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำราญ มีแจ้ง. 2544. **การประเมินโครงการทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : นิชินแอค เวอร์ไทซิงกรุ๊ป.

อรณิชา รักเสรีธรรม. 2547. “การประเมินหลักสูตรการอบรมครุคณิตศาสตร์ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

อุทุมพร จามรมาน. 2533. **การประเมินโครงการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก
หนังสือราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ ๒๕๔๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ของ นายเสกสรร จำเนียรสุข

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นายเสกสรร จำเนียรสุข รหัสประจำตัว 48063205
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและพิจารณา
หัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.อำนาจ

ตั้งเจริญชัย

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ผดุงชัย

ภูพัฒน์

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.เลิศลักษณ์

กัตินหอม

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.อำนาจ

ตั้งเจริญชัย

กรรมการ

ดร.ผดุงชัย

ภูพัฒน์

กรรมการ

ผศ.ดร.ศิริรัตน์

เพชรแสงศรี

กรรมการ

ผศ.ดร.อรสา

โกศลนันท์กุล

กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๔๙

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชินะตระกูล)
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
กณบดี



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย - โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายเสกสรร จำเนียรสุข รหัสประจำตัว 48063205 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด (Training Project Evaluation on Mechanic Truck Curriculum of Volvo Truck & Bus (Thailand) Company Limited)” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ คังเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2549

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้น ภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2549

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มจักษ์)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 4706

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๔๙

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรม บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายเสกสรร จำเนียรสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม ๒๕๔๙ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นายเสกสรร จำเนียรสุข ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานฝึกอบรมเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าในรูปแบบใดก็ตาม หากมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 4178

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

3 พฤศจิกายน 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.อรสา โกศลานันทกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายเสกสรร จำเนียรสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนายเสกสรร จำเนียรสุข มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ออกทงห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 4478

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

3 พฤศจิกายน 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน น.ต.ดร.พงศ์เทพ จิระโร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายเสกสรร จำเนียรสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
 ลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุง
 รถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ศุภชัย กุพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
 ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหา
 ถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ
 นายเสกสรร จำเนียรสุข มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น
 อย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น ออกทงห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 4478

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๖ พฤศจิกายน 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.กมลกร วงษ์รักษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายเสกสรร จำเนียรสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
 มหบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
 ลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุง
 รถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
 ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหา
 ถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ
 นายเสกสรร จำเนียรสุข มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น
 อย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

เอกสารหน่วยบัณฑิตศึกษานี้ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะโทร 02-737-3000 ต่อ 3692 แผลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 4478

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

3 พฤศจิกายน 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ชาญชัย ทองประสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายเสกสรร จำเนียรสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จะขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยในกิจการวิจัยของ นายเสกสรร จำเนียรสุข มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าในรูปแบบใดก็ตาม หากท่านมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 4478

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

3 พฤศจิกายน 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ศักดิ์ลา ชูศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายเสกสรร จำเนียรสุข นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
 ลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุง
 รถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย
 เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
 ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหา
 ถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ
 นายเสกสรร จำเนียรสุข มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น
 อย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692
 ไม่สามารถคืนค่าทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
 โทรสาร. 02- 326-4325



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของผู้เข้ารับการอบรม ด้านปฏิบัติการ

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 40)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม	ลำดับ
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม				
1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์	3.75	0.67	มาก	9
2. ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับระยะเวลาในการฝึกอบรม	3.63	0.67	มาก	19
3. วัตถุประสงค์สอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.78	0.83	มาก	6
รวม	3.72	0.72	มาก	
เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม				
4. ความยากง่ายของเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	3.63	0.67	มาก	19
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเสนอเนื้อหา	3.50	0.93	มาก	28
6. ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหากับวัตถุประสงค์	3.70	0.82	มาก	16
7. มีการจัดเรียงลำดับก่อนหลังของเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	3.53	0.88	มาก	25
8. ความเหมาะสมของเนื้อหากับคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม	3.53	0.88	มาก	25
รวม	3.58	0.84	มาก	
การดำเนินการฝึกอบรม				
9. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ	3.73	0.85	มาก	13
10. การมีส่วนร่วมในการซักถามปัญหาเกี่ยวกับวิทยากร	3.53	0.93	มาก	25
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรมกับเนื้อหา	3.40	0.80	ปานกลาง	33
12. การมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติ	3.50	0.93	มาก	28
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ	3.46	0.78	ปานกลาง	31
รวม	3.52	0.86	มาก	
สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม				
14. ความเหมาะสมของบรรยากาศภายในห้องฝึกอบรม	3.73	0.85	มาก	13
15. ความเหมาะสมเกี่ยวกับขนาดห้องฝึกอบรม	3.60	0.81	มาก	21
16. ความเหมาะสมของสภาพแสงสว่างขณะฝึกอบรม	3.88	0.88	มาก	3
17. การจัดสถานที่ฝึกอบรมรวมทั้งโต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม	3.50	0.93	มาก	28
รวม	3.68	0.87	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 40)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม	ลำดับ
โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม				
18. ความเหมาะสมของโสตทัศนูปกรณ์ ประเภทเครื่องเสียง	3.46	0.97	ปานกลาง	31
19. ความเหมาะสมของโสตทัศนูปกรณ์ ประเภทเครื่องฉาย	3.58	1.00	มาก	23
รวม	3.52	0.98	มาก	
วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม				
20. การสร้างแรงจูงใจในการฝึกอบรมของวิทยากร	3.65	0.95	มาก	18
21. เทคนิควิธีสอนของวิทยากร	3.60	0.96	มาก	21
22. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร	3.85	0.83	มาก	4
23. ความชัดเจนในการตอบคำถามของวิทยากร	3.75	0.84	มาก	9
24. การสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมและความเป็นกันเองของ วิทยากรต่อผู้เข้ารับการอบรม	3.75	0.84	มาก	9
25. การบริหารเวลาในระหว่างการประชุมของวิทยากร	3.55	0.93	มาก	24
26. ความเหมาะสมในการใช้สื่อประกอบการบรรยายของวิทยากร	3.78	0.83	มาก	6
รวม	3.70	0.88	มาก	
เอกสารประกอบการฝึกอบรม				
27. ความเหมาะสมของภาพประกอบในเอกสาร	3.70	0.78	มาก	16
28. ความสอดคล้องของเอกสารกับเนื้อหาการฝึกอบรม	3.85	0.98	มาก	4
29. การจัดเรียงลำดับของเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก	3.73	0.80	มาก	13
30. ความเหมาะสมของระดับความยากง่ายของแบบทดสอบที่ใช้ใน การฝึกอบรม	3.75	0.84	มาก	9
รวม	3.76	0.90	มาก	
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม				
31. ประโยชน์ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ กับบุคคลอื่น	3.90	0.84	มาก	2
32. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเอกสารประกอบการฝึกอบรมไปใช้	3.93	0.86	มาก	1
33. ความคุ้มค่ากับเวลาที่เข้ารับการฝึกอบรม	3.78	0.77	มาก	6
รวม	3.87	0.83	มาก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับนำไปใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.2 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการทดสอบก่อน และหลังของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้: ความรู้ ความเข้าใจ

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 40)					
	ก่อนอบรม		หลังอบรม		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ระบบเครื่องยนต์ดีเซลเบื้องต้น	10.28	1.55	16.30	1.40	30.409*	0.000
2. ระบบส่งกำลังเบื้องต้น	9.70	1.70	15.15	1.89	20.146*	0.000
3. ระบบลมและระบบเบรกเบื้องต้น	9.85	2.15	15.97	1.90	25.654*	0.000
4. ระบบไฟฟ้ารถยนต์เบื้องต้น	8.65	1.51	14.80	2.57	17.184*	0.000
5. การให้บริการและการซ่อมบำรุง	10.03	1.90	16.28	2.00	25.757*	0.000
รวม	9.70	1.76	15.70	1.95	23.83*	0.000

*p ≤ .05

ตารางที่ ข.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้: ทักษะการปฏิบัติ

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 40)							
	ก่อนอบรม			หลังอบรม			t	Sig
	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ		
1. สามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบเครื่องยนต์ดีเซล	3.02	0.80	ปานกลาง	4.03	0.77	มาก	9.309*	0.000
2. สามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบส่งกำลัง	2.77	0.73	ปานกลาง	3.83	0.78	มาก	9.802*	0.000
3. สามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบลมและระบบเบรก	2.95	0.88	ปานกลาง	3.98	0.70	มาก	9.294*	0.000
4. สามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบไฟฟ้ารถยนต์	2.63	0.67	ปานกลาง	3.55	0.78	มาก	8.920*	0.000
5. สามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในการให้บริการและการซ่อมบำรุง	3.00	0.85	ปานกลาง	4.00	0.64	มาก	8.832*	0.000
รวม	2.87	0.79	ปานกลาง	3.88	0.74	มาก	9.231*	0.000

*p ≤ .05

ตารางที่ ข.4 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้: ทัศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 40)							t	Sig
	ก่อน			หลัง					
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ทัศนคติ			
1. มีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป	3.33	0.80	ปานกลาง	4.15	0.69	มาก	7.000*	0.000	
2. การฝึกอบรมช่วยแก้ไขปัญห ในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3.20	0.85	ปานกลาง	4.03	0.62	มาก	6.983*	0.000	
3. การฝึกอบรมช่วยให้มีความมั่นใจ ในการปฏิบัติงาน	3.40	0.74	ปานกลาง	4.20	0.70	มาก	6.389*	0.000	
4. การฝึกอบรมช่วยให้มีความรู้สึก ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	3.23	0.86	ปานกลาง	4.20	0.70	มาก	6.811*	0.000	
5. การฝึกอบรมช่วยให้มีความชอบ ในงานบริการมากขึ้น	3.23	0.70	ปานกลาง	4.15	0.65	มาก	12.599*	0.000	
รวม	3.28	0.79	ปานกลาง	4.15	0.67	มาก	7.956*	0.000	

*p ≤ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง ด้านพฤติกรรม

รายการ	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (n = 2)			ผู้จัดการศูนย์บริการ (n = 5)			หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง (n = 10)			รวม (n = 17)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	ลำดับ
พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรม													
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์และพัฒนาในการปฏิบัติงาน	3.00	0.00	ปานกลาง	4.40	0.55	มาก	4.00	0.67	มาก	3.80	0.41	มาก	2
2. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับระบบเครื่องยนต์ดีเซลมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.50	0.71	มาก	4.20	0.84	มาก	3.60	0.97	มาก	3.77	0.84	มาก	3
3. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการบริการระบบส่งกำลังมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.00	0.00	ปานกลาง	3.80	1.10	มาก	3.70	0.67	มาก	3.50	0.59	มาก	8
4. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการบริการระบบลมและระบบเบรกมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.50	0.71	มาก	4.00	1.00	มาก	3.80	0.79	มาก	3.77	0.83	มาก	3
5. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการบริการไฟฟ้าเบื้องต้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.00	0.00	ปานกลาง	3.60	0.89	มาก	3.70	0.82	มาก	3.43	0.57	ปานกลาง	9
6. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและการซ่อมบำรุงมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.50	0.71	มาก	4.40	0.55	มาก	3.70	0.95	มาก	3.87	0.74	มาก	1
รวม	3.25	0.36	ปานกลาง	4.07	0.82	มาก	3.75	0.81	มาก	3.69	0.66	มาก	
การถ่ายทอดความรู้ของผู้ผ่านการอบรม													
7. สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน	3.00	0.00	ปานกลาง	3.80	1.10	มาก	4.00	0.82	มาก	3.60	0.64	มาก	6
8. สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้รับบริการ	3.50	0.71	มาก	4.20	0.84	มาก	3.40	0.97	ปานกลาง	3.70	0.84	มาก	5
9. เห็นความสำคัญในการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้	3.00	0.00	ปานกลาง	4.00	1.22	มาก	3.80	0.92	มาก	3.60	0.71	มาก	6
รวม	3.17	0.24	ปานกลาง	4.00	1.05	มาก	3.73	0.90	มาก	3.63	0.73	มาก	

ตารางที่ ข.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

รายการ	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (n = 2)			ผู้จัดการศูนย์บริการ (n = 5)			หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง (n = 10)			รวม (n = 17)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ เหมาะสม	ลำดับ
	การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน ของผู้ผ่านการอบรม												
1. สามารถลดปริมาณงานย้อนกลับในการปฏิบัติงาน	3.50	0.71	มาก	3.60	0.89	มาก	4.00	0.82	มาก	3.70	0.81	มาก	3
2. สามารถลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	3.00	0.00	ปานกลาง	4.00	1.22	มาก	3.90	0.88	มาก	3.63	0.70	มาก	6
3. สามารถลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.50	0.71	มาก	4.20	1.30	มาก	3.70	0.95	มาก	3.80	0.99	มาก	2
4. สามารถลดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.00	0.00	ปานกลาง	4.40	1.34	มาก	3.70	0.67	มาก	3.70	0.67	มาก	3
รวม	3.25	0.36	ปานกลาง	4.05	1.18	มาก	3.83	0.83	มาก	3.71	0.79	มาก	
การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของผู้ผ่านการอบรม													
5. สามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างคุ้มค่า	3.50	0.71	มาก	3.60	1.14	มาก	3.50	0.85	มาก	3.53	0.90	มาก	7
6. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนที่กำหนด	3.00	0.00	ปานกลาง	4.00	1.00	มาก	3.40	0.97	ปานกลาง	3.47	0.66	ปานกลาง	8
รวม	3.25	0.36	ปานกลาง	3.80	1.07	มาก	3.45	0.91	ปานกลาง	3.50	0.78	มาก	
การเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงานและเวลา ของผู้ผ่านการอบรม													
7. สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมตามเป้าหมาย	3.50	0.71	มาก	4.00	0.71	มาก	3.60	0.97	มาก	3.70	0.80	มาก	3
8. สามารถทำงานอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอนจนประสบความสำเร็จ	3.00	0.00	ปานกลาง	3.60	1.14	มาก	3.70	0.82	มาก	3.43	0.65	ปานกลาง	9
9. มีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในส่วนของเนื้องานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	3.50	0.71	มาก	4.40	0.89	มาก	3.60	0.97	มาก	3.83	0.86	มาก	1
รวม	3.33	0.47	ปานกลาง	4.00	0.91	มาก	3.63	0.92	มาก	3.66	0.78	มาก	



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฉบับที่ 1

	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
	ผู้จัดการศูนย์บริการ
	หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก
ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด”

แบบสอบถามฉบับที่ 1 ใช้สอบถามเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการและหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 2 ด้าน จำนวน 18 ข้อ คือ

1. การประเมินด้านพฤติกรรม จำนวน 9 ข้อ
2. การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร จำนวน 9 ข้อ

จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของตัวแทนจำหน่ายในระดับผู้บริหารและตัวแทน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีการเก็บชื่อใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

เสกสรร จำเนียรสุข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก
ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความจริง

1. สถานภาพ

- เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- ผู้จัดการศูนย์บริการ
- หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง
- ผู้เข้ารับการอบรม

2. อายุ ปี

3. วุฒิการศึกษา

- ระดับ ป.ว.ช.
- ระดับ ป.ว.ส.
- ระดับปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก
ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมิน
อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านพฤติกรรม					
พฤติกรรมการทำงาน					
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์และพัฒนาในการปฏิบัติงาน					
2. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับระบบเครื่องยนต์ดีเซลมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
3. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการบริการระบบส่งกำลังมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
4. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการบริการระบบลมและระบบเบรกมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
5. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการบริการไฟฟ้าเบื้องต้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
6. สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการให้บริการและการซ่อมบำรุงมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
การถ่ายทอดความรู้					
7. สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน					
8. สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้รับบริการ					
9. เห็นความสำคัญในการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร					
การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน					
1. สามารถลดปริมาณงานย้อนกลับในการปฏิบัติงาน					
2. สามารถลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน					
3. สามารถลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
4. สามารถลดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
5. สามารถใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างคุ้มค่า					
6. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผนที่กำหนด					
การเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารงานและเวลา					
7. สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมตามเป้าหมาย					
8. สามารถทำงานอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นเป็นตอนจนประสบความสำเร็จ					
9. มีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมในส่วนของเนื้องานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฉบับที่ 2

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก
ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด”

แบบสอบถามฉบับที่ 2 ใช้สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 2 ด้าน จำนวน 43 ข้อ คือ

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1. การประเมินด้านปฏิบัติการ | จำนวน 33 ข้อ |
| 2. การประเมินด้านการเรียนรู้ | จำนวน 10 ข้อ |

จึงใคร่ขอความกรุณาท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของตัวแทนจำหน่ายในระดับผู้บริหารและตัวแทน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม ได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีการเก็บชื่อใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

เสกสรร จำเนียรสุข

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุครุศาสตร์อุตสาหกรรมหาบัณฑิต
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และ สด้าบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก
ของบริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความจริง

1. สถานภาพ

- เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- ผู้จัดการศูนย์บริการ
- หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง
- ผู้เข้ารับการอบรม

2. อายุ ปี

3. วุฒิกการศึกษา

- ระดับ ป.ว.ช.
- ระดับ ป.ว.ส.
- ระดับปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก
ของ บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมิน
อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านปฏิกริยา					
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม					
1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์					
2. ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ กับระยะเวลาในการฝึกอบรม					
3. วัตถุประสงค์สอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม					
4. ความง่ายของเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม					
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเสนอเนื้อหา					
6. ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหา กับวัตถุประสงค์					
7. มีการจัดเรียงลำดับก่อนหลังของเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม					
8. ความเหมาะสมของเนื้อหา กับคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม					
การดำเนินการฝึกอบรม					
9. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ					
10. การมีส่วนร่วมในการซักถามปัญหา กับวิทยากร					
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรมกับเนื้อหา					
12. การมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติ					
13. ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใด ๆ ก็ตาม และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	ระดับความเหมาะสม				
	5	4	3	2	1
สถานที่ ที่ใช้ในการฝึกอบรม					
14. ความเหมาะสมของบรรยากาศ ภายในห้องฝึกอบรม					
15. ความเหมาะสมเกี่ยวกับขนาดห้องฝึกอบรม					
16. ความเหมาะสมของสภาพแสงสว่างขณะฝึกอบรม					
17. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้ง โต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม					
โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม					
18. ความเหมาะสมของ โสตทัศนูปกรณ์ประเภทเครื่องเสียง					
19. ความเหมาะสมของ โสตทัศนูปกรณ์ประเภทเครื่องฉาย					
วิทยากรผู้ให้การฝึกอบรม					
20. การสร้างแรงจูงใจในการฝึกอบรมของวิทยากร					
21. เทคนิควิธีสอนของวิทยากร					
22. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ของวิทยากร					
23. ความชัดเจนในการตอบคำถามของวิทยากร					
24. การสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรม และความเป็นกันเองของวิทยากรต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
25. การบริหารเวลาในระหว่างการฝึกอบรมของวิทยากร					
26. ความเหมาะสมในการใช้สื่อ ประกอบการบรรยายของวิทยากร					
เอกสารประกอบการฝึกอบรม					
27. ความเหมาะสมของภาพประกอบในเอกสาร					
28. ความสอดคล้องของเอกสารกับเนื้อหาการฝึกอบรม					
29. การจัดเรียงลำดับของเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก					
30. ความเหมาะสมของระดับความยากง่ายของแบบทดสอบที่ใช้ในการฝึกอบรม					
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
31. ประโยชน์ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ กับบุคคลอื่น					
32. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเอกสารประกอบการฝึกอบรมไปใช้					
33. ความคุ้มค่ากับเวลาที่เข้ารับการฝึกอบรม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการ	ระดับความเหมาะสม									
	ก่อน					หลัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การประเมินด้านการเรียนรู้										
ทักษะการปฏิบัติ										
1. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบเครื่องยนต์ดีเซล										
2. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบส่งกำลัง										
3. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบลมและระบบเบรก										
4. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบไฟฟ้ารถยนต์										
5. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในการให้บริการและการซ่อมบำรุง										
ทัศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม										
6. ท่านมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป										
7. การฝึกอบรมช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น										
8. การฝึกอบรมช่วยให้คุณมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน										
9. การฝึกอบรมช่วยให้คุณมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน										
10. การฝึกอบรมช่วยให้คุณมีความชอบในงานบริการมากขึ้น										

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายเสกสรร จำเนียรสุข
วัน เดือน ปี เกิด	19 ตุลาคม 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดสุพรรณบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	209/2 ถนนรามคำแหง แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10310
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2545 สำเร็จการศึกษาปริญญาอุตสาหกรรมศาสตร บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีเครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (วิทยาเขตเทคนิค กรุงเทพฯ) ปีการศึกษา 2550 สำเร็จการศึกษาปริญญาโท ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้