

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

TRAINING PROJECT EVALUATION ON TECHNICIAN CURRICULUM
OF MITSUBISHI MOTORS (THAILAND) COMPANY LIMITED

สมเกียรติ มงคลสุทธิพร
SOMKIAT MALARITTIRORN

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2549

ISBN 974-15-2804-3

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

TRAINING PROJECT EVALUATION ON TECHNICIAN CURRICULUM
OF MITSUBISHI MOTORS (THAILAND) COMPANY LIMITED

สมเกียรติ มาลาฤทธิพร
SOMKIAT MALARITTIPORN

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2549

ISBN 974-15-2804-3

**TRAINING PROJECT EVALUATION ON TECHNICIAN CURRICULUM
OF MITSUBISHI MOTORS (THAILAND) COMPANY LIMITED**

SOMKIAT MALARITTIPORN

**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**

2006

ISBN 974-15-2804-3

COPYRIGHT 2006

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิค ขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด
นักศึกษา	นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร
รหัสประจำตัว	47068310
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
พ.ศ.	2549
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stafflebeam and Others และของ Kirkpatrick ซึ่งนำมาใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยในด้านผลผลิตได้แบ่งออกเป็น 4 ด้านย่อยซึ่งได้แก่ ด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร

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

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

1. ด้านบริบท ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม รายการที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำสุด คือ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายดั่งซัดเพียงพอ

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

4. ด้านผลผลิต ในภาพรวมพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านปฏิบัติการ ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลาตลอด 5 วัน ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทบทวนเนื้อหาตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ

4.2 ด้านการเรียนรู้ พบว่า หลังการอบรมมีความรู้สูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ด้านพฤติกรรม ในภาพรวมพบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และหลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงานรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้

4.4 ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ในภาพรวม พบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ

Thesis Title	Training Project Evaluation on Technician Curriculum of Mitsubishi Motors (Thailand) Company Limited
Student	Mr.Somkiat Malarittiporn
Student ID.	47068310
Degree	Master of Industrial Education
Program	Vocational Curriculum and Instruction
Year	2006
Thesis Advisor	Dr. Phadungchai Papat
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Orasa Kosalanantakun

ABSTRACT

The purpose of this studied was to evaluate Technician Curriculum Evaluation of Mitsubishi Motors (Thailand) Company Limited by applied CIPP and Kirkpatric model for this evaluation comprised context, input, process, and product which can be device 4 aspect : reaction, learning, behavior, result.

The samples comprised 3 training personnel, 15 service dealer managers, 4 trainers, 15 trainees, and 15 service dealer foreman who attending the training course with the total of 52. Questionnaire concerning opinion which can be device 4 set for 5 samples group. Questionnaire of 52 respondents 100.00% were returned. The data analyzed by percentage, mean, standard deviation and t-test dependent.

The results revealed that :

Training Project Technician Curriculum of Mitsubishi Motors (Thailand) Company Limited were as followed.

1. Context, Overall appropriate in the high level. When considered each item, the highest mean was the project of training which considered as one of the most advantage for the personnel development and the lowest mean was the objective of the curriculum cover the job of department.

2. Input, Overall appropriate in the high level. When considered each item, the highest mean was the knowledge of trainer directly which the training course content and the lowest mean was the arrangement of the audio system.

3. Process, Overall appropriated the high level. When considered each item, the highest mean was allowed the trainees to rise a questions and answered the question also give the opportunity for the

training to share the concerned idea and the lowest mean was that the pre-test of those trainee before start the training course.

4. Product, Overall appropriate in the high level. The details were as the follow.

4.1 Reaction, Overall appropriate in the high level. When considered each item, the highest mean was the trainee attend the class on time through 5 days training course and the lowest mean was the revision of the subject matter since the beginning till the end of the class.

4.2 Learning, it was found that with befor and after training. The after training is better than before training follow the significance at a .05

4.3 Behavior, Overall practice in a high level. When considered each item, the highest mean was the after the trainee have passed the training course they able to applied with the real situation. and the lowest mean was the trainee able to share such studied knowledge among their colleague.

4.4 Result, Overall appropriate in the high level. When considered each item, the highest mean was the reduction of the company asset and the lowest mean was increase the number for the vehicles for service in the service shop.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้การแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่งมาโดยตลอด รวมทั้ง ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ประจำสาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และอาจารย์ในสาขาอื่น ๆ ประกอบด้วย รศ.ดร.สมพร ไชยะ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงสี ดร.ทิวัดต์ มณีโชติ ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ คำแนะนำแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีคุณค่าและความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนร่วมจากบริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล และเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี ตลอดจนผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และเพื่อนร่วมงานในบริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณกำลังใจ ความอบอุ่น และความรัก จากสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้เป็นที่ระลึกแก่พระคุณของบิดา-มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สมเกียรติ มาลาฤทธิพร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 การฝึกอบรม.....	9
2.2 การประเมินโครงการฝึกอบรม.....	24
2.3 บริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด.....	34
2.4 หลักสูตรพนักงานช่างมาตรฐานบริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด.....	35
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	55
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมผู้จัดการศูนย์บริการ ผู้เข้ารับการอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรม และหัวหน้างาน ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....	64
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ของผู้ดำเนินการฝึกอบรมผู้จัดการ ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่าย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรม และ หัวหน้างานผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....	67
บทที่ 5 บทสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	86
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	86
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	90
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	97
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	98
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	107
ประวัติผู้เขียน.....	126

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงแผนการฝึกอบรม.....	38
2.2 เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน.....	40
2.3 แสดงเนื้อหาวิชาเครื่องมือในงานช่างยนต์.....	43
2.4 แสดงเนื้อหาวิชาการบริการบำรุงรักษาและการตรวจเช็คก่อนส่งมอบ.....	44
2.5 แสดงเนื้อหาวิชาการบริการเครื่องยนต์.....	45
2.6 แสดงเนื้อหาวิชาไฟฟ้าเบื้องต้น.....	46
2.7 แสดงเนื้อหาวิชาการบริการระบบส่งกำลัง.....	47
2.8 แสดงเนื้อหาวิชาการบริการระบบซัสเซี.....	48
2.9 แสดงเนื้อหาวิชาความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน.....	49
2.10 แสดงเนื้อหาวิชาการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์และจิตสำนึกการบริการ.....	50
4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มข้อมูลในการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 กลุ่ม และในภาพรวม.....	65
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมิน ของด้านบริบท.....	68
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมิน ของด้านปัจจัยเบื้องต้น.....	71
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมิน ของด้านกระบวนการ.....	73
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมิน ของด้านผลผลิต.....	76
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมิน ของด้านผลผลิต : ด้านปฏิกิริยา.....	77
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมิน ของด้านผลผลิต : ด้านการเรียนรู้.....	79
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของ ด้านผลผลิต : ด้านพฤติกรรม.....	82
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของ ด้านผลผลิต : ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร.....	84

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ระบบการฝึกอบรม.....	35
2.2 ระบบ M-STEP.....	37
2.3 ช่างชำนาญเฉพาะด้านและหัวหน้าช่าง	37
2.4 สิ่งแสดงถึงการสอบผ่านระดับมาตรฐานช่างในแต่ละชั้น.....	38
2.5 สมุดฝึกอบรมประจำตัวช่าง.....	40

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาบุคคลเป็นกระบวนการในการเพิ่มพูน และปรับปรุงสมรรถภาพของบุคคลในด้านความรู้ ความคิด และประสบการณ์ เพื่อบุคคลนั้นมีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้มากที่สุด การพัฒนาบุคคลโดยอาศัยกรรมวิธีการฝึกอบรมนั้น เป็นที่ยอมรับกันมาก เพราะเป็นกลไกที่ช่วยให้องค์กรมีลักษณะการปรับตัวตามสภาวการณ์ทุก ๆ ด้าน อยู่ตลอดเวลา (เฉลิม ศรีผดุง. 2529 : 85-87)

การบริหารทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันมีความสำคัญและจำเป็น เพราะเทคนิควิธีการทำงาน และเครื่องมือเครื่องใช้ที่แปลกใหม่เกิดขึ้นเรื่อย ๆ ตามความเจริญ และการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้หน่วยงานได้พัฒนาก้าวหน้าไปพร้อมกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลก ดังนั้นนโยบายและระเบียบวิธีการต่าง ๆ ในการบริหารบุคคลแต่เดิมต้องมีการปรับเปลี่ยนงานที่ปฏิบัติหรือบริการต่าง ๆ อาจขยายตัวมากขึ้น จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพัฒนาฝีมือ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (พิมพ์ดี ไทยทอง. 2547 : 1)

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีระบบและแบบแผนในการเพิ่มศักยภาพของบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นได้ และอาจกล่าวได้ว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรอื่น ๆ ซึ่งเมื่อใช้ไปแล้วย่อมมีการเสื่อมสลายและหมดไป แต่ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มคุณค่าและนำกลับมาใช้ได้อยู่เสมอ เนื่องจากมนุษย์มีการสะสมความรู้ประสบการณ์ ที่สามารถนำมาพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นได้ แต่ทั้งนี้ก็ต้องรู้จักใช้เทคนิคเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ จึงจะเกิดผลสูงสุด การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจะพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน (สุรีย์พร รัตโนภาส. 2545 : 4)

ในปัจจุบันเราจะพบว่าทั้งภาครัฐบาลและเอกชนได้ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการที่รัฐบาลได้เน้นงานทางด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยอาศัยการฝึกอบรมเป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนาดังกล่าวและยังมีการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรสามารถนำมาเป็นตัวอย่างอันน่าชื่นชมได้ และยิ่งไปกว่านั้นเราจะพบว่าในภาคเอกชนได้มีการงานรับนโยบายของรัฐบาล

ในด้านของการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรของตนเองให้มีความรู้ความสามารถทันต่อการแข่งขันในโลกของธุรกิจในปัจจุบัน

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของประเทศจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ ที่ชี้กรอบทิศทางการพัฒนาประเทศในระบอบกลางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระยะยาว และมีการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุลทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบบริหารจัดการภายในที่ดี ให้เกิดขึ้นในทุกระดับอันจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน (Sustainable Development) ที่มี “คน” เป็นศูนย์กลางได้ อย่างแท้จริง (สำนักนายกรัฐมนตรี. พ.ศ. 2545 - 2549 : 14)

สำหรับองค์กร ที่มีบุคลากรหลากหลายอยู่รวมกัน เพื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามสายงาน และสายการบังคับบัญชา การนำศักยภาพของแต่ละคนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถประสบการณ์ของแต่ละบุคคลและทักษะของผู้บริหาร และในที่สุดเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงผ่านไปความก้าวหน้าทางวิชาการ การสื่อสารทางความคิดที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ จะเข้ามาแทนที่รูปแบบ วิธีการ แนวคิด นโยบายเดิม ๆ แนวทางความต้องการของสังคมหมุนไปตามกระแสความเปลี่ยนแปลง ที่ทุกส่วนของโลกเป็นหนึ่งเดียว (กรมการพัฒนาชุมชน. 2544 : 58 - 61)

ในการฝึกอบรมโครงการใดก็ตามจำเป็นต้องมีการออกแบบ และกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับกิจกรรมและหลักสูตร การออกแบบการฝึกอบรม จึงต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา และวิเคราะห์เป้าหมาย การวิเคราะห์ปัญหานั้นต้องยึดสภาพปัญหาเป็นหลักสำคัญ และหาทางแก้เฉพาะปัญหาเป็นกรณีไป ถือได้ว่ามุ่งที่สาเหตุของปัญหา และหาทางแก้ไขมากกว่าอาการของปัญหา เมื่อวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะต้องเลือกเอาเฉพาะปัญหาที่เด่น ๆ น่าสนใจ ที่ต้องการจะแก้ไข โดยวิเคราะห์ความต้องการควบคู่กับปัญหาที่เลือกได้ดังกล่าว ขั้นตอนของการวิเคราะห์ความต้องการจะต้องพิจารณาพฤติกรรม ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ข้อจำกัดทางด้านปริมาณ และแนวทางแก้ปัญหาให้ชัดเจนจริง ๆ จึงจะตัดสินใจได้ว่า ควรจะออกแบบการฝึกอบรม เมื่อตัดสินใจว่าต้องแก้ปัญหาแน่นอน ขั้นตอนต่อไปจึงต้องกำหนดวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายของการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม กิจกรรม ขั้นตอนวิธีการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ให้การฝึกอบรม การนิเทศ การติดตาม วัดและประเมินผล การที่จะฝึกอบรมให้กับคนกลุ่มใด โดยธรรมชาติต้องคำนึงถึงหลักจิตวิทยาและการจัดการ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในทิศทางที่ต้องการ ส่วนการกำหนดเป้าหมายต้องรู้ว่า ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม มีพื้นฐานประสบการณ์เดิมมากน้อยแค่ไหนซึ่งผู้ที่จะเขียนโครงการฝึกอบรมควรมีข้อมูลตรงที่กล่าวนี้ แต่ในทางปฏิบัติจริงการที่จะทราบข้อมูลโดยละเอียดล่วงหน้าเป็นเรื่องยากพอควร จึงต้องคาดคะเนบ้าง แต่การคาดคะเนก็ต้องใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์ และมีข้อมูลสนับสนุนพอสมควร การที่จะรู้พื้นฐานประสบการณ์เดิมของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายนั้น อาจจะกระทำได้โดยการสังเกต สัมภาษณ์

สนทนา และการทดสอบเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จะเป็น พื้นฐานเพื่อการออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งกิจกรรมการฝึกอบรมจะช่วยเติมเต็มในส่วนที่ ผู้เข้ารับการอบรมขาดหายไป ดังนั้น การที่จะเพิ่มเติม ส่วนที่ขาดให้ผู้รับการอบรม ผู้ออกแบบการฝึกอบรมจำเป็นต้องกำหนดคุณลักษณะ หรือคุณสมบัติ ของผู้เข้ารับการอบรมแต่ละกิจกรรม อย่างชัดเจน (กรมวิชาการ. 2542 : 14 – 18)

ในปัจจุบันจะพบว่าความเจริญก้าวหน้าทางด้านอุตสาหกรรมในประเทศไทยนั้นมีการเจริญ เติบโตอย่างรวดเร็ว เช่นอุตสาหกรรมทางด้านรถยนต์ ซึ่งประเทศไทยมุ่งหวังที่จะเป็นแหล่งผลิต รายใหญ่ในภูมิภาคเอเชีย ดังจะเห็นได้จากการสนับสนุนของภาครัฐบาลในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการ เอื้ออำนวยต่อการลงทุนอุตสาหกรรมด้านประกอบรถยนต์ ดังนั้นคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของผู้ประกอบการ ย่อมถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญทำให้เกิดมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของตลาด ซึ่งสิ่งหนึ่งที่ถือเป็นหัวใจหลัก ที่จะให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้คือการพัฒนาบุคลากร ซึ่งนั่นหมายถึงการฝึกอบรมให้กับบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ถือได้ว่าเป็นผู้ประกอบการทางด้านรถยนต์ รายใหญ่รายหนึ่งของประเทศไทย ก็เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้นทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีของรถยนต์ ดังนั้นการจัดหลักสูตรฝึกอบรมของ พนักงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรจึงถือได้ว่ามีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะในปัจจุบันปัญหา ที่เราพบ และมีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรอย่างหนึ่งก็คือความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งงานบริการ หลังการขายถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้บริโภค ดังที่ เราทราบกันดีอยู่แล้วว่าในปัจจุบันได้มีการตั้งหน่วยงานของภาครัฐเพื่อรับข้อร้องเรียนของผู้บริโภค ที่ได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งถ้าเรามองจากปัญหาที่มีการร้องเรียนกันเป็นอย่างมากส่วนใหญ่ ปัญหาจะเกิดขึ้นหลังจากลูกค้านำรถเข้ารับบริการแล้วทางบริษัทไม่สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ และเป็นผลต่อเนื่องทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจในผลิตภัณฑ์ของบริษัทด้วย

ดังนั้นงานทางด้านบริการถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร จากเหตุผล ดังกล่าว ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ การให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมาก ดังนั้นการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานทางด้านบริการ โดยเฉพาะ พนักงานช่างที่มีหน้าที่ โดยตรงต่อการให้บริการกับรถยนต์ของลูกค้า นั้นถือได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งส่งผลต่อความสามารถของพนักงานช่างที่ให้บริการ

โดยบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้กำหนดให้ทางฝ่ายฝึกอบรม ส่วนบริการ หลังการขายทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถพนักงานของผู้แทน จำหน่ายให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามนโยบายหลักของบริษัทที่กำหนดไว้ ดังนั้นทางฝ่ายฝึกอบรม จึงได้มีการกำหนดหลักสูตรด้านการฝึกอบรมให้กับพนักงานของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตรชุบิชิขึ้น ในหลาย ๆ หลักสูตร โดยอาศัยจากสภาพการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งหน้าที่ นำมาเป็น หัวข้อหลักในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ทำให้เกิดหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมทางด้านพนักงาน ช่างที่สามารถแบ่งออกเป็น หลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น, หลักสูตรช่างเทคนิคขั้นกลาง, และหลักสูตร

ช่างเทคนิคชั้นสูง ซึ่งในแต่ละหลักสูตรนั้นมีความสอดคล้องและต่อเนื่องกัน ดังจะเห็นได้จากข้อกำหนดของการเข้ารับการอบรมในแต่ละหลักสูตร ในหลักสูตรที่มีระดับชั้นสูงมักจะกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรมต้องผ่านการอบรมในหลักสูตรที่มีระดับต่ำกว่าเสียก่อนจึงจะสามารถเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่สูงกว่าได้

ดังนั้นการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นโครงการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานสำหรับพนักงานช่างที่เริ่มเข้ามาสู่สายงานในด้านรถยนต์ของมิตซูบิชิ และในหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้นนี้เองถือได้ว่าเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้พนักงานช่างทุกคนได้ก้าวเดินต่อไปยังระดับช่างชั้นที่สูงขึ้นไปได้อย่างมั่นคงและยังช่วยลดปัญหาอันอาจจะเกิดกับลูกค้าโดยตรงถ้าหากช่างเทคนิคชั้นต้นปฏิบัติงานผิดพลาด

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น ครั้งนี้ เพื่อต้องการศึกษาความเหมาะสมในการจัดโครงการฝึกอบรมว่าได้ประโยชน์สูงสุดจากการจัดมากน้อยเพียงใด และยังสามารถผลิตพนักงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่เพียงใด ซึ่งถือได้ว่าสำคัญอย่างยิ่งในการประเมินโครงการอย่างเป็นกระบวนการและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงจุดดีหรือจุดที่ควรแก้ไข และเป็นประโยชน์ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงแก้ไขได้ถูกต้อง ทั้งยังช่วยปรับปรุงการสอนให้ดีขึ้น ช่วยในการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ช่วยปรับปรุงการบริหารงานให้สอดคล้องกับการจัดการ และยังเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงคุณค่าของโครงการฝึกอบรมพัฒนา ประโยชน์ของการประเมินโครงการฝึกอบรมอย่างเป็นกระบวนการและต่อเนื่องนี้จะนำไปสู่คุณภาพแห่งการฝึกอบรม และได้บุคลากรตามคุณลักษณะที่โครงการฝึกอบรมต้องการ และด้วยสาเหตุที่เลือกประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น เนื่องจากเป็นหลักสูตรที่ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของพนักงานช่างที่จะเข้าสู่การปฏิบัติงานจริงและยังเป็นหลักสูตรที่ให้ประสบการณ์ตรงในเรื่องของการให้บริการต่อรถยนต์ของลูกค้าที่เลือกใช้รถยนต์มิตซูบิชิ เพื่อความถูกต้องในการให้บริการกับลูกค้าและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าตั้งแต่การเริ่มเข้ารับบริการในครั้งแรก หรือเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในขณะที่ได้รับรถใหม่ไป และยังเป็นหลักสูตรที่สร้างฐานความรู้ในเรื่องรถยนต์ให้กับพนักงานช่างเพื่อไปใช้ศึกษาต่อไปในระดับที่สูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เกี่ยวกับ

1. ด้านบริบท (Context)
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input)
3. ด้านกระบวนการ (Process)
4. ด้านผลผลิต (Product)

- 4.1 ด้านปฏิกิริยา (Reaction)
- 4.2 ด้านการเรียนรู้ (Learning)
- 4.3 ด้านพฤติกรรม (Behavior)
- 4.4 ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result)

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ประเมินได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and Others และของ Kirkpatrick ซึ่งนำมาใช้ในการประเมิน ร่วมกันซึ่งโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation) เกี่ยวกับความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของโครงการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ โครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม ความสอดคล้องระหว่างโครงการกับนโยบาย และความต้องการจำเป็น

2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เกี่ยวกับความเหมาะสมในด้านคุณสมบัติของวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อุปกรณ์การฝึกอบรม การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ฝึกอบรม และระยะเวลาในการฝึกอบรม

3. การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation) เกี่ยวกับความเหมาะสมในการดำเนินการฝึกอบรม การวัดและประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม และเครื่องมือในการฝึกอบรม

4. การประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation) เกี่ยวกับการประเมิน ความรู้ที่ได้รับหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้น และการนำความรู้ความสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยในการประเมินด้านผลผลิตนั้นได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick ซึ่งประกอบไปด้วย

- 4.1 ด้านปฏิกิริยา (Reaction)
- 4.2 ด้านการเรียนรู้ (Learning)
- 4.3 ด้านพฤติกรรม (Behavior)
- 4.4 ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ของ บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั่วประเทศ 6 เขต จำนวนทั้งสิ้น 52 คน ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1	ผู้ดำเนินการฝึกอบรม	3 คน
กลุ่มที่ 2	ผู้จัดการศูนย์บริการ	15 คน
กลุ่มที่ 3	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4 คน
กลุ่มที่ 4	ผู้เข้ารับการอบรม	15 คน
กลุ่มที่ 5	หัวหน้างาน	15 คน

2. **ตัวแปรที่ศึกษา** คือ ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ผลการประเมินด้านบริบท (Context Evaluation)
2. ผลการประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation)
3. ผลการประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation)
4. ผลการประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation)
 - 4.1 ด้านปฏิกิริยา (Reaction)
 - 4.2 ด้านด้านการเรียนรู้ (Learning)
 - 4.3 ด้านพฤติกรรม (Behavior)
 - 4.4 ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. การประเมิน หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจ (Judgment) และ/หรือค่านิยมและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกต่าง ๆ ในการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. การประเมินโครงการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการจำแนกสภาพหรือปัญหาของการฝึกอบรมและการจัดกระทำข้อมูลต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาตัดสินใจให้ทางเลือกที่ดี โดยศึกษารูปแบบของ CIPP ในประเด็นดังต่อไปนี้ การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation) การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation) โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick ในประเด็นดังต่อไปนี้ การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction) การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning) การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior) การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result)

3. การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation) หมายถึง การประเมินความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของโครงการฝึกอบรม เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และโครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังประเมินความสอดคล้องระหว่างโครงการกับนโยบาย และความต้องการจำเป็น

4. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) หมายถึง การประเมินความเหมาะสม ในด้านการเป็นวิทยากร คุณลักษณะของวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อุปกรณ์ฝึกอบรม การจัดสิ่ง อำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม และระยะเวลาในการฝึกอบรม

5. การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation) หมายถึง การประเมินความเหมาะสม ในการดำเนินการฝึกอบรม การวัดผลและประเมินผลระหว่างฝึกอบรม และเครื่องมือในการฝึกอบรม

6. การประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation) หมายถึง การประเมิน ความรู้ที่ได้รับ หลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้น การนำความรู้ความสามารถไปใช้ ในการปฏิบัติงานตามหลักสูตร การฝึกอบรมของบริษัท และความพึงพอใจต่อโครงการ

7. การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction) หมายถึง การตอบสนองต่อโครงการเพื่อทราบ ว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้สึกอย่างไรต่อโครงการฝึกอบรม ได้แก่ความเหมาะสมของหัวข้อและเนื้อหา สารที่บรรจุไว้ในหลักสูตร ความเหมาะสมของวิทยากร ความเหมาะสมของวัสดุอุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก ความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรมและที่พัก ความเหมาะสมของการจัด ดำเนินการฝึกอบรม

8. การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning) หมายถึง ผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม เช่นการเปลี่ยนแปลงความรู้ และทักษะก่อน-หลังการฝึกอบรม ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดการเรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการให้เรียนรู้ในสิ่งที่ต้องการให้เรียนรู้ตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์หลัก ของการฝึกอบรมหรือไม่ โดยวัดทั้งทางด้านเจตคติ และด้านผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

9. การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การวัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานหลังการอบรมไปแล้ว ให้ทราบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การทำงานไปตามความคาดหวังของโครงการหรือไม่

10. การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result) หมายถึง เป็นการประเมินผลลัพธ์หรือ ผลกระทบที่เกิดต่อองค์กร เพื่อให้ทราบว่าผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างไร และก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด

11. ผู้ดำเนินการฝึกอบรม หมายถึง ผู้ดำเนินการเกี่ยวกับการจัด โครงการฝึกอบรม ได้แก่ ผู้จัดเตรียมเอกสาร ผู้รับลงทะเบียน ฝ่ายจัดการด้านอำนวยความสะดวก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านอาคาร สถานที่ ซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ในปี พ.ศ. 2549

12. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง พนักงานของ บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่อบรมในหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้นของ บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

13. ผู้เข้ารับการอบรม หมายถึง พนักงานช่างของผู้แทนจำหน่ายของ บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรม รวมถึงผู้เคยผ่านการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว มาแล้วในระหว่างปี 2549

14. ผู้จัดการศูนย์บริการ หมายถึง ผู้ดูแลงานศูนย์บริการที่ผู้เข้ารับการอบรมสังกัดอยู่ และเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมหลังผ่านการอบรม

15. หัวหน้างาน หมายถึง ผู้ควบคุมดูแลการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมภายในศูนย์บริการ และเป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน

16. พนักงานช่างมาตรฐาน หมายถึง พนักงานในสังกัดฝ่ายบริการที่ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงรถยนต์ให้กับลูกค้าของบริษัท

17. หลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น หมายถึง แผนการฝึกอบรมหรือข้อกำหนดซึ่งประกอบด้วย จุดมุ่งหมาย โครงสร้าง เนื้อหาวิชา ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วัสดุ ตำราฝึกอบรม การจัดฝึกอบรม การวัดผล ประเมินผลของหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น ของ บริษัท มิตรชุบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

18. บริษัท มิตรชุบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง หน่วยปฏิบัติงานในด้านการจำหน่ายรถยนต์ การบริการซ่อมบำรุงรถยนต์ และการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางด้านรถยนต์ของมิตรชุบิชิ

19. ฝ่ายฝึกอบรม หมายถึง ส่วนที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดงานด้านฝึกอบรมให้กับพนักงานของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตรชุบิชิในประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่อยู่ในสังกัดของบริษัท มิตรชุบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

20. ศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ของบริษัท มิตรชุบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงรถยนต์ให้กับลูกค้าของ บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 6 เขต จำนวนทั้งสิ้น 98 ศูนย์บริการ ประกอบด้วย

1. เขต 1 กรุงเทพมหานคร1	จำนวน	20	ศูนย์บริการ
2. เขต 2 กรุงเทพมหานคร2	จำนวน	17	ศูนย์บริการ
3. เขต 3 ภาคเหนือ	จำนวน	20	ศูนย์บริการ
4. เขต 4 ภาคกลางและภาคตะวันออก	จำนวน	20	ศูนย์บริการ
5. เขต 5 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน	20	ศูนย์บริการ
6. เขต 6 ภาคใต้	จำนวน	20	ศูนย์บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิค
ขั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีสาระสำคัญที่ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

2.1 การฝึกอบรม

2.2 การประเมินโครงการฝึกอบรม

2.3 บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

2.4 หลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประเมินโครงการ

2.1 การฝึกอบรม

2.1.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่องค์การดำเนินการโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้ ในด้านต่างๆ คือ ความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมไปในทางที่องค์การต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานในองค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

บุญจบ ลิ้มจำเริญ (2533 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จัดขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติบางอย่างของผู้เข้ารับการอบรมให้มีความเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

สมคิด บางโม (2544 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันน่าจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นจะเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร

2.1.2 ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรม

1. เพื่อความอยู่รอดขององค์กร เนื่องจากสถานการณ์แข่งขันในปัจจุบัน รุนแรงเพิ่มมากขึ้น องค์กรที่มีความเข้มแข็งเท่านั้นที่จะสามารถดำรงอยู่ได้ การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน คือความเข้มแข็งขององค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากการให้การฝึกอบรมพนักงาน
2. เพื่อรองรับความเจริญเติบโตขององค์กร ในการดำเนินธุรกิจนั้น องค์กรจะต้องขยายตนเองให้เติบโตขึ้นไปเรื่อยๆ ไม่มีวันหยุดนิ่งอยู่กับที่ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น เพื่อสามารถรองรับการขยายตัวขององค์กรที่จะมีขึ้นในอนาคต
3. เพื่อปรับปรุงคุณสมบัติของพนักงานให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เมื่อองค์กร รับพนักงานใหม่เข้ามา ก็จะต้องฝึกอบรมพนักงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน อันเกิดจากความขาดความรู้ความชำนาญ
4. เพื่อให้พนักงานมีความทันสมัย ในปัจจุบันมีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้องค์กรก้าวหน้าไปไม่หยุดยั้ง
5. เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตื่นตัวและรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน พนักงานเมื่อทำงานไปนานๆ ย่อมเกิดความเบื่อหน่าย เมื่อยล้า ทำให้งานที่ทำอยู่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การจัดให้มีการฝึกอบรมบ้างจะช่วยกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกระตือรือร้นในการทำงานช่วยลดความเบื่อหน่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น
6. เพื่อสร้างความก้าวหน้าทางด้านวิชาชีพให้กับพนักงาน การฝึกอบรมจะเป็นการช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในด้านอาชีพการงานที่พนักงานทำอยู่ให้มีความรอบรู้ และเชี่ยวชาญในงานมากยิ่งขึ้น จะช่วยให้เพิ่มขีดความสามารถในการประกอบอาชีพการงานของพนักงานให้สูงขึ้น เป็นการพัฒนาระดับฝีมือของพนักงานให้ไปสู่การเป็นมืออาชีพ(Professional)
7. เพื่อแก้ปัญหาบางประการให้กับองค์กร การฝึกอบรม เป็นเครื่องมือที่จะแก้ไขปัญหาด้านการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี ปัญหาบางประการ ที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม ก็คือปัญหาที่เกี่ยวกับการขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน ปัญหาเกี่ยวกับขาดความชำนาญ ปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติที่ไม่ดีต่องานต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บริหาร และต่อองค์กร และประการสุดท้ายการฝึกอบรมจะช่วยแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่ปรารถนาให้หมดไป และช่วยพัฒนาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นมาแทนที่
8. เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะเมื่อบุคคลในองค์กร ได้ผ่านการฝึกอบรมแล้วจะมีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน เป็นการเพิ่มคุณภาพของผลผลิต และเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคคล ต้นทุนการผลิตอันเนื่องมาจากความเสียหายและการซ่อมแซมก็จะลดลง การสูญเสียจากอุบัติเหตุลดน้อยลงด้วย

9. การฝึกอบรมเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่ ซึ่งแม้จะได้รับความรู้จากสถานศึกษามาแล้ว แต่ความรู้นั้นจะเป็นความรู้แบบกว้างๆ ไม่ได้มีลักษณะเฉพาะเจาะจงตามลักษณะพิเศษขององค์กร การฝึกอบรมจึงช่วยให้พนักงานได้รู้จักองค์กร สามารถปรับตัวเข้ากับองค์กรได้ง่าย เป็นการลดการลาออกและการขาดงานของพนักงานได้ด้วย

10. งานในองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนระบบบริหาร การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน หรือการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีจึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อให้บุคคล สามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และทำงานตามระบบงานใหม่หรือเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างดี

11. บุคคลในองค์กรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์เมื่อทำงานไปนานๆ จะเกิดความเฉื่อยชา องค์กรจึงจำเป็นต้องจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นความตื่นตัว เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสร้างผลประโยชน์ให้แก่องค์กร ได้เพิ่มขึ้น

2.1.3 ความมุ่งหมายของการฝึกอบรม

1. ด้านประสิทธิภาพในการผลิต (Productivity) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้ประโยชน์แก่พนักงานใหม่ผู้ซึ่งขาดประสบการณ์ และยังไม่มีรู้ถึงวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ขณะเดียวกันก็สามารถนำมาใช้กับพนักงานเก่าที่มีประสบการณ์มาแล้วได้ด้วย การสอนงานจะช่วยให้พนักงานสามารถยกระดับผลการปฏิบัติงานของตนให้สูงขึ้นจากเดิม ทำให้องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิตและเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำกำไรให้แก่องค์กร

2. ด้านคุณภาพ (Quality) การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม นอกจากจะช่วยเพิ่มปริมาณของผลผลิตแล้วยังช่วยเสริมสร้างคุณภาพของผลผลิตอัน ได้แก่ สินค้าหรือบริการต่างๆ ขององค์กรด้วยโปรแกรมการพัฒนาผู้บริหารจะทำให้ ผู้บริหารเข้าใจในรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วม ทำให้เกิดความพยายามนำเอาศักยภาพของพนักงานมาใช้ประโยชน์เต็มที่ และอาจทำให้บรรยากาศการจ้างงานภายในองค์กรดีขึ้นด้วย

3. ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Planning) การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม จะช่วยในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรได้ โดยจะช่วยลดความรุนแรงของการเคลื่อนไหวกำลังคนภายในองค์กร เนื่องจากการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจะทำให้บุคคลมีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น และพร้อมที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายภายในองค์กร ดังนั้นเมื่อเกิดตำแหน่งว่างภายในองค์กรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ก็สามารุใช้เทคนิคการสรรหาภายในองค์กร และคัดเลือกบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งว่างได้ในทันที ทำให้การปรับสภาพกำลังคนภายในเป็นไปอย่างเหมาะสม

4. ด้านขวัญและกำลังใจ (Morale) การจัดโปรแกรมการศึกษาให้แก่บรรดาพนักงานย่อมทำให้บรรยากาศภายในองค์กรดีขึ้นด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น 1) ปริมาณและคุณภาพของ

ผลิตภัณฑ์อาจเพิ่มสูงขึ้น 2) ค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจเพิ่มขึ้น 3) องค์กรให้ความสำคัญต่อการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรมากขึ้น 4) แรงกดดันจากหัวหน้างานระดับต่างๆ ลดน้อยลงและ 5) อาจทำให้อัตราค่าจ้างขั้นพื้นฐานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น สภาพการณ์เหล่านี้จะสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บรรดาพนักงาน ทำให้พนักงานมีความสุขและมีความหวังในการทำงาน

5. ด้านค่าตอบแทนทางอ้อม (Indirect Compensation) พนักงานส่วนใหญ่ โดยเฉพาะพนักงานในระดับบริหาร มักคิดว่าโครงการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรนั้น เป็นเครื่องมือในการสร้างโอกาสของการเรียนรู้และการศึกษา ซึ่งนายจ้างควรจัดให้แก่ลูกจ้างและถือเป็นค่าตอบแทนทางอ้อม ในหลายๆ องค์กรจึงใช้โครงการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นส่วนหนึ่งของเทคนิคการสรรหา เพื่อจะดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพและมีคุณภาพสูงให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว

6. ด้านสุขภาพและความปลอดภัย (Health and Safety) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจะส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิตและความปลอดภัยด้านร่างกายของพนักงานเพราะการฝึกอบรมและการพัฒนาจะช่วยให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ และเข้าใจในวิธีการทำงานการใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ถูกวิธี เป็นการลดและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นประโยชน์ทางอ้อมต่อองค์กรในเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และการจ่ายค่าทดแทนความสูญเสียของพนักงานที่เกิดจากอุบัติเหตุจากการทำงานด้วย

7. ด้านการป้องกันความล้าสมัย (Obsolescence Prevention) ความล้าสมัยของบุคคลในองค์กรมีสาเหตุหลายประการ เช่น 1) การขาดการฝึกอบรม 2) ความสามารถทางสติปัญญาไม่เพียงพอ 3) ข้อจำกัดด้านเวลา 4) ได้รับแรงกดดันจากสภาพแวดล้อม 5) การเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมและสังคม อย่างไรก็ตามปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้บุคคลเกิดความล้าสมัยอยู่เสมอมักได้แก่การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบันความล้าสมัยของบุคคลจะทำให้บุคคลมีความคิดแบบโบราณ และใช้ทักษะเก่าๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นสาเหตุให้องค์กรเกิดความเสียหายตามมา แม้ว่าองค์กรจะไม่สามารถป้องกันความล้าสมัยของเครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ได้ แต่สามารถป้องกันความล้าสมัยของทรัพยากรบุคคลได้ โดยจัดโปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยให้บุคลากรในระดับปฏิบัติงานและระดับบริหารได้เรียนรู้เทคนิคการทำงานสมัยใหม่ ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสภาพแวดล้อม นอกจากนี้โปรแกรมการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจะส่งเสริมให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการทำงานด้วย

8. ด้านความเติบโตของบุคลากร (Personal Growth) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรนอกจากมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อสร้างประสิทธิภาพให้แก่องค์กรแล้ว ยังมุ่งหวังให้บุคลากรขององค์กรมีความเติบโตและก้าวหน้าในสายอาชีพ การฝึกอบรมและการพัฒนาจะช่วยให้บุคลากรมีประสบการณ์การเรียนรู้ใหม่ๆ โดยเฉพาะโปรแกรมการพัฒนาผู้บริหารจะทำให้ผู้บริหารมีขอบเขตของความรู้กว้างขวางขึ้น ปลูกเร้าความรู้สึกตื่นตัวและเพิ่มความเชื่อมั่นในตนเอง นอกจากนี้ยังทำ

ให้ผู้บริหารมีทักษะในการแสดงออกและมีแนวความคิดของการเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวมากขึ้น

2.1.4 จุดมุ่งหมายเฉพาะ

- เพื่อเพิ่มผลผลิต
- เพื่อปรับปรุงคุณภาพ
- เพื่อปรับปรุงการวางแผนทรัพยากรมนุษย์
- เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจ
- เพื่อเพิ่มพูนค่าตอบแทนทางอ้อม
- เพื่อรักษาสุขภาพและความปลอดภัย
- เพื่อป้องกันความล้มเหลว
- เพื่อสร้างความเติบโตแก่บุคลากร

2.1.5 จุดมุ่งหมายรวม

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

2.1.6 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีประโยชน์มากมายทั้งต่อองค์กร ต่อตัวพนักงานเอง และต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

2.1.6.1 ประโยชน์ต่อองค์กร

- (1) เพิ่มความสามารถในการทำกำไรให้แก่องค์กร
- (2) ปรับปรุงความรู้และทักษะด้านงานให้แก่ทุกระดับขององค์กร
- (3) ปรับปรุงขวัญและกำลังใจของพนักงาน
- (4) ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร
- (5) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร
- (6) ช่วยให้พนักงานเข้าใจและดำเนินตามนโยบายขององค์กร
- (7) ช่วยให้องค์กรทราบถึงความจำเป็นด้านบุคลากรในอนาคตทุกแผนกขององค์กร
- (8) ช่วยให้องค์กรสามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- (9) ช่วยพัฒนาระบบการสรรหาภายในองค์กร
- (10) ช่วยพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ การจูงใจ ความจงรักภักดี ทักษะที่ดีและคุณลักษณะ อื่นๆ ที่ช่วยให้พนักงานและผู้บริหารประสบความสำเร็จ
- (11) ช่วยในการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของผลผลิต

(12) ลดต้นทุนในหลายๆ แขนง เช่น แขนงผลิต แขนงทรัพยากรมนุษย์และ
แผนกขาย เป็นต้น

(13) ช่วยพัฒนาให้พนักงานเกิดสำนึกในความรับผิดชอบที่มีต่อองค์กร
โดยการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ

(14) ปรับปรุงแรงงานสัมพันธ์ในองค์กร

(15) ช่วยในการปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร

(16) ช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย

(17) ช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้ง ป้องกันความเครียดและความกดดันไม่ให้เกิด

แก่พนักงาน

(18) สร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร

2.1.6.2 ประโยชน์ต่อบุคลากร

(1) ช่วยให้บุคคลมีการตัดสินใจที่ดีขึ้น และมีการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิผล

(2) การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรจะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการ
สร้างความสำเร็จ ความเติบโต ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าให้แก่ตนเอง

(3) ช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น

(4) ช่วยให้บุคคลแก้ปัญหาความเครียด ภาวะกดดัน ความวิตกกังวลและ
ความขัดแย้ง

(5) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงความรู้ด้านภาวะผู้นำ ทักษะด้านการติดต่อ
สื่อสาร และ ทักษะคิด

(6) เพิ่มความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในงาน

(7) เป็นการผลักดันให้บุคคลบรรลุเป้าหมายของตนเองได้เร็วขึ้น

(8) ตอบสนองความต้องการของบุคลากรทั้งผู้เข้ารับการอบรม (Trainee) และ
ผู้ให้การฝึกอบรม (trouper) ได้เป็นอย่างดี

(9) พัฒนาจิตสำนึกของความเติบโตเนื่องจากการเรียนรู้

(10) เป็นการพัฒนาทักษะการพูด การฟัง และการเขียนของผู้เข้ารับการอบรม

(11) ช่วยลดความกลัวในกรณีที่พนักงานจำเป็นต้องเผชิญกับงานใหม่ หรือ
ความเปลี่ยนแปลง

2.1.6.3 ประโยชน์ต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

(1) ปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มต่างๆ ภายในองค์กรกับพนักงาน
แต่ละคน

(2) เป็นเครื่องมือของการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ รวมทั้งพนักงานเก่าที่ต้อง
รับงานใหม่ โดยกระบวนการ โยกย้ายหรือการเลื่อนตำแหน่ง

- (3) เป็นการปรับปรุงทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
- (4) ทำให้นโยบาย กฎ และระเบียบต่างๆ ขององค์การดำรงอยู่ได้
- (5) ปรับปรุงขวัญของบุคลากร
- (6) สร้างความเหนียวแน่นแก่กลุ่มหรือทีมงาน
- (7) สร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้ การเติบโต และการประสานงาน
- (8) ทำให้องค์การเป็นสถานที่ทำงาน และที่อาศัย ที่พนักงานจะอยู่ได้อย่างมี

ความสุขดังที่ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรที่มีต่อองค์การต่อบุคลากร และต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้ว จะเห็นว่าประโยชน์ในแต่ละด้านนั้นมีลักษณะคาบเกี่ยว (overlap) กันอยู่ ซึ่งหมายความว่าประโยชน์ในแต่ละด้านนั้นมีลักษณะคาบเกี่ยวกันก็ส่งผลกระทบต่อ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และอำนวยความสะดวกการในภาพรวมด้วย เช่นกัน ตัวอย่างเช่น การ ฝึกอบรมและการพัฒนาช่วยให้บุคคลมีการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ และศักยภาพอื่นๆ จึงเป็นผล ให้การพิจารณาคัดเลือกบุคคลเพื่อเลื่อนตำแหน่งเป็นไปโดยง่ายขึ้น และส่งผลให้ภาพลักษณ์ของ องค์การดีขึ้น เนื่องจากองค์การมีนโยบายส่งเสริมบุคลากรภายในองค์การ และยังช่วยในการลดต้นทุน ในการสรรหาและการคัดเลือกพนักงานด้วย

2.1.7 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น จากรูป จะพบว่าระหว่างที่ กำลังดำเนินการเปลี่ยนแปลงบุคคลให้เกิดสิ่งที่ยังต้องการปรารถนาเป็นขั้นตอนที่สำคัญการมีกระบวนการ ฝึกอบรมย่อมเอื้ออำนวยให้สิ่งต่างๆ ที่วางไว้เป็นไปตามที่ปรารถนา ฉะนั้นปัจจัยที่เกี่ยวกับการ ฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดเสียมิได้ ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ คือ

2.1.7.1 เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม (Training Officer)

เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหารงานการฝึกอบรมภารกิจของเจ้าหน้าที่ จะหนักมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การและปริมาณของกิจกรรมทางด้านการฝึกอบรม ที่องค์การต้องการ โดยปกติเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะเป็นผู้มีความรู้ และมีความสามารถในการสำรวจ ความต้องการในการฝึกอบรมการพัฒนาหลักสูตร การจัดการฝึกอบรมตลอดจนการประเมินผลการ ฝึกอบรมด้วย ดังนั้น นอกจากความรู้ ความสามารถที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีแล้วยังจะต้องมี ความคล่องตัว และมีมนุษยสัมพันธ์สูง ทั้งนี้เนื่องจากงานด้านฝึกอบรมนั้นจะเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ทั้งผู้เข้ารับการอบรม ผู้บังคับบัญชา และวิทยากรทั้งหลาย

2.1.7.2 ผู้รับการฝึกอบรม (Trainee)

เป็นผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมตามความต้องการขององค์การ ผู้รับการฝึกอบรมจะต้องมี ความพร้อม และมีความสามารถที่จะรับความรู้ใหม่ๆ จากการฝึกอบรม จำนวนผู้รับการฝึกอบรม จะมีมากน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของการฝึกอบรมนั้นๆ และหัวข้อเรื่องที่จัดการฝึกอบรม

2.1.7.3 วิทยากร (Guest Speaker)

วิทยากรเป็นบุคคลสำคัญยิ่ง วิทยากรที่ดีควรมีคุณลักษณะดังนี้

- 1) มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในหัวข้อที่บรรยาย
- 2) มีทัศนคติที่ดีต่องานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 3) มีเทคนิควิธีที่ดีในการถ่ายทอดความรู้
- 4) รู้เทคนิคในการจัดกิจกรรมประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสมให้กับผู้เข้าอบรม
- 5) ให้ความสนใจต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างจริงจัง
- 6) มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาแนวคิดและสอดแทรกสารประโยชน์ที่เชื่อมโยงการนำหลักการผสมผสานกับการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี
- 7) มีคุณลักษณะที่พัฒนาความรู้ให้ทันกับ เหตุการณ์ใหม่ๆ เสมอ
- 8) มีขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ
- 9) มีความรู้และสามารถประยุกต์หลักจิตวิทยาการเรียนรู้ในการฝึกอบรม
- 10) สามารถจำแนกภารกิจด้านการศึกษา และการฝึกอบรมได้อย่างชัดเจน
- 11) มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ประกอบการฝึกอบรม
- 12) มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ

2.1.7.4 อุปกรณ์ในการฝึกอบรม (Training Facilities)

อุปกรณ์ในการฝึกอบรมนับว่าเป็นสิ่งประกอบที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพราะอุปกรณ์จะเป็นสิ่งกระตุ้นใจให้ผู้รับการอบรมสนใจตั้งใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมตามวันเวลาที่กำหนดไว้ ฉะนั้นการเตรียมอุปกรณ์อย่างพร้อมเพรียงและเหมาะสมย่อมช่วยให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จได้ อุปกรณ์ในที่นี้ยังรวมไปถึงสภาพห้องฝึกอบรมที่มีโต๊ะ เก้าอี้ แสงสว่าง รวมทั้งบรรยากาศรอบ ๆ ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสนใจไปที่การฝึกอบรมเท่านั้น

2.1.7.5 งบประมาณในการฝึกอบรม (Training Budget)

ในการจัดการฝึกอบรมสิ่งที่ควรได้ตระหนักถึงคือ งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม เพราะการจัดฝึกอบรมครั้งหนึ่งๆ ต้องนำพนักงานมาฝึกอบรม อุปกรณ์ เอกสารต่างๆ ค่าตอบแทนผู้บรรยาย เป็นต้น ดังนั้นการจัดการฝึกอบรมแต่ละครั้งจะต้องเสนอโครงการและสิ่งที่สำคัญในโครงการคือ การของบประมาณเพื่อการฝึกอบรม

2.1.7.6 สถานที่ (Place)

สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความสำคัญ ควรเป็นห้องเก็บเสียงอย่างดีถ้าจะใช้การบรรยาย หรือทำกิจกรรมในห้อง ถ้าต้องใช้สถานที่เป็นสนาม ควรพิจารณาถึงความปลอดภัย

ความร่วมมือ เพราะสถานที่จะเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การฝึกอบรมประสบผลสำเร็จหรือไม่รัฐบาล ยังได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม โดยออกพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอบรม อาชีพ พ.ศ. 2537 และยังได้ให้องค์กรต่างๆ เสนอขอรับรองหลักสูตรและอนุมัติค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ลูกจ้างของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามพระราชกฤษฎีกา ในประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 288) และประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีเงินได้ (ฉบับที่ 60) โดยให้เสนอไปยังสำนักงานกองทุนเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

2.1.8 แนวคิดในการจัดฝึกอบรม

ในการจัดการฝึกอบรมนั้น สิ่งสำคัญที่ควรได้ตระหนักว่า สิ่งที่เราจะจัดขึ้นนั้นเป็นที่ต้องการขององค์กรมากน้อยเพียงไร และสิ่งใดควรจัดก่อนจัดหลังอย่างไรบ้าง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนแล้วว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการ หรือประเมินความจำเป็นเบื้องต้นก่อนว่าเรื่องใดเป็นเรื่องวิกฤติจำเป็นรีบด่วน ในยุคที่เศรษฐกิจถดถอยของค์กรหลายแห่งได้หยุดการจัดกิจกรรมฝึกอบรมอย่างสิ้นเชิง ซึ่งโดยหลักการไม่น่าจะถูกต้อง การฝึกอบรมยังคงต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพียงแต่จะต้องทบทวนและพิจารณาว่าหัวข้อใดจำเป็นและสำคัญที่ยังต้องคงไว้ทั้งนี้เพราะถ้าเศรษฐกิจฟื้นตัวองค์กรก็ยังคงเติบโตก้าวต่อไปเคียงข้างคู่แข่งชั้นหรือชนะคู่แข่งชั้นได้ดังนั้น ในการจัดการฝึกอบรม ควรได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาความต้องการ (Needs Assessment) หมายความว่า หน่วยงานใดต้องการฝึกอบรมบ้าง ใครต้องการฝึกอบรมบ้าง และต้องการการฝึกอบรมในเรื่องใด เพียงใด เมื่อไร หรือทำการสำรวจการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นในองค์กร เช่น

- 1) ผลการทำงานหรือผลิตผลของงานตกต่ำ
- 2) วิธีการทำงาน คนงานมีความตั้งใจในการทำงานน้อยลง อุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อย
- 3) ระดับของการทำงาน มีการลาป่วย ลากิจ และขาดงานมาก
- 4) บริการที่ให้แก่ผู้มาติดต่อชักช้า สิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่าย
- 5) ต้นทุนในการทำงานสูงขึ้นกว่าปกติ
- 6) ขวัญ (Morale) ผู้ปฏิบัติงานไม่ดี
- 7) มีการสับเปลี่ยนหรือหมุนเวียนในการทำงานบ่อย
- 8) วิธีการควบคุมงานไม่ดี
- 9) ขาดความร่วมมือประสานงาน
- 10) งานไม่เสร็จสิ้นตามกำหนด
- 11) การปฏิบัติงานล่าช้า ต้องเสียเวลามากเกินสมควรแล้วดำเนินการพิจารณา

จัดลำดับความต้องการออกมาเป็นปัญหาที่จะจัดการฝึกอบรม

2. กำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม (Training Objectives) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องประชุมร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม เพราะวัตถุประสงค์จะช่วยชี้ให้เห็นกิจกรรมต่างๆ ที่จะทำให้อสนองวัตถุประสงค์นั้นๆ

3. กำหนดขอบข่ายของหลักสูตร (Program Content) ที่จะจัดขึ้นในกิจกรรมนั้นๆ ว่าควรแบ่งช่วงเนื้อหาในการอบรมเป็นกี่ระยะ หรือจะอบรมรวมเดียวทั้งหมด

4. กำหนดวิธีการฝึกอบรม ด้วยการตระหนักถึงหลักการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Learning Principles) ในที่นี้รวมไปถึงการจัดลำดับเนื้อหาจากง่ายในแต่ละวัน การจัดเวลา อุปกรณ์สถานที่ บรรยากาศต่างๆ ตลอดจนกระทั่งคุณสมบัติของผู้บรรยาย และเตรียมจัดสรรงบประมาณ เตรียมแบบสอบถามที่จะประเมินการฝึกอบรม

5. ดำเนินการฝึกอบรม (Actual Program) เป็นขั้นที่ดำเนินการฝึกอบรมจริงๆ ในช่วงนี้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องคอยดูแลสอดส่อง ความเรียบร้อย เอาใจใส่ฟังการบรรยายเพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ ไว้ปรับปรุงให้การฝึกอบรมที่จะจัดในครั้งต่อไปสมบูรณ์ขึ้น ทั้งนี้เพราะการดำเนินการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ให้ผู้รับการอบรมมีความรู้ ทักษะ และทักษะในเรื่องนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

6. การประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลเป็นกิจกรรมที่ต้องทำทุกครั้ง ด้วยการให้ตอบแบบสอบถามเพื่อผู้จัดการฝึกอบรมได้รู้ถึงข้อบกพร่องต่างๆ ที่จำเป็นต้องปรับปรุงในครั้งต่อไป สิ่งที่ต้องระวังในการประเมินผลโดยเฉพาะ การประเมินเนื้อหาการจัดฝึกอบรมบางครั้งคำถามที่ถามถึงประโยชน์หรือความจำเป็นอาจได้รับคำตอบว่ามีประโยชน์น้อย จำเป็นน้อยผู้จัดควรใช้ดุลยพินิจว่าเป็นจริงหรือไม่โดยหลักการอาจมีตัวแปรอื่นใดหรือไม่ที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมคิดเช่นนั้น

7. การติดตามผล (Follow-up) ภายหลังจากที่ผู้รับการอบรมอบรมสิ้นสุดลง ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ดูว่าการอบรมได้ผลมากน้อยเพียงใด คู่กับค่าใช้จ่ายที่องค์กรต้องการลงทุนไปหรือไม่ การติดตามผลนี้ถือว่าเป็นภารกิจสำคัญที่ควรดำเนินการแต่เป็นที่น่าเสียดายที่องค์กรหลายแห่งละเลยการติดตามผล จึงทำให้การจัดฝึกอบรมอาจเป็นไปอย่างไม่มีคุณค่า โดยเฉพาะองค์การในภาคราชการจะขาดการติดตามผลการฝึกอบรม

2.1.9 ขั้นตอนในการจัดการฝึกอบรม

- 1) ศึกษาความต้องการ
- 2) จัดลำดับความสำคัญของความต้องการ
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมเรื่องนั้นๆ
- 4) กำหนดขอบข่ายหลักสูตรที่จะจัดอบรม
- 5) กำหนดวิธีการฝึกอบรม
- 6) ดำเนินการฝึกอบรม
- 7) ติดตามผลการปฏิบัติงานในองค์กร

2.1.10 รูปแบบการจัดฝึกอบรม

การจัดฝึกอบรมอาจจัดได้หลายลักษณะดังนี้

1. การจัดฝึกอบรมโดยฝ่ายฝึกอบรมขององค์กร การจัดฝึกอบรมรูปแบบนี้ องค์กรจะมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการพัฒนาหลักสูตรขึ้นมาตามขั้นตอนที่ได้กล่าว แล้วใช้วิทยากรที่อาจเป็นเจ้าหน้าที่ในฝ่ายหรือเชิญวิทยากรที่เชี่ยวชาญจากภายนอก
2. การจัดฝึกอบรมโดยให้บริษัทที่ดำเนินการด้านการฝึกอบรม หรือสถาบันการศึกษา จัดหลักสูตรและดำเนินการบริหารการจัดการฝึกอบรมทั้งหมด โดยฝ่ายฝึกอบรมเป็นเพียงผู้ประสานงานกับฝ่ายหรือแผนกต่างๆ ขององค์กร ในการส่งพนักงานเข้ามารับการฝึกอบรม
3. จัดส่งพนักงาน หรือหัวหน้า หรือผู้บริหาร เข้ารับการอบรมยังศูนย์ฝึกอบรม และสถาบัน การศึกษาต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อบริการแก่ชุมชน

2.1.11 เทคนิควิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

การฝึกอบรมในยุคปัจจุบันมีเทคนิค วิธีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ความสนใจแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากขึ้น การฝึกอบรมอาจทำในรูปการบรรยาย (Lecture) การใช้เกม (Game) การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) การใช้กรณีศึกษา (Case Study) วอล์ค แรลลี่ (Walk Rally) การเข้าค่าย (Camping) การจัดกิจกรรมพักผ่อนเพื่อสร้างสรรค์งาน (Retreats) เป็นต้น ซึ่งเทคนิควิธีการดังกล่าว แล้วแต่ความเหมาะสมของเนื้อหา วัตถุประสงค์ ลักษณะผู้เข้ารับการ อบรม

2.1.12 กระบวนการในการจัดการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมเพียงครั้งเดียวหรือ สองครั้งไม่อาจก่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ได้ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องวางแผนการฝึกอบรม มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย มีการวางแผน กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้กิจกรรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสัมฤทธิ์ผลตาม ต้องการนอกจากนี้การฝึกอบรมจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคลากรหลายฝ่ายในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก ผู้เข้าอบรม รวมถึงสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า ผู้ขายวัตถุดิบ และคู่แข่ง ดังนั้นการวางแผนงานการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัย ความรู้ ความเข้าใจ และความระมัดระวังให้มากในการดำเนินงาน หัวข้อนี้จะขอสรุปขั้นตอนของ การจัดการฝึกอบรมเพื่อเป็นการส่งเสริมความเข้าใจสำหรับผู้สนใจศึกษา และเพื่อที่จะสามารถ นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการจัดโครงการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ ขั้นตอนในการจัดการฝึกอบรมสามารถสรุปได้ 8 ลำดับขั้น ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs Analysis) ในการวิเคราะห์ ความต้องการในการฝึกอบรม ผู้ที่จะจัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึง ความต้องการในการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยความต้องการในด้านนี้อาจจะมีสาเหตุมาจาก

ข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ผลผลิตตกต่ำ งานล่าช้า ผลิตภัณฑ์ชำรุด ขวัญและกำลังใจของบุคลากรตกต่ำ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นกุญแจหรือเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับปรุงลักษณะการทำงานโดยการนำวิทยาการที่ก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ ทำให้บุคลากรจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ความสามารถทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ในหลายหน่วยงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว ก็อาจมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งล้วนแต่จะก่อให้เกิดความต้องการในการฝึกอบรมด้วยกันทั้งสิ้น

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

3. การออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design Training Program) ในการออกแบบโครงการฝึกอบรม ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะเริ่มทำการออกแบบและวางแผนงานสำหรับการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ผ่านมา โดยผู้ที่มีหน้าที่วางแผนจะต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการฝึกอบรมที่จะจัด หัวข้อของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ ผู้บรรยาย หรือวิทยากร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ งบประมาณ เป็นต้น เพื่อที่โครงการฝึกอบรมที่ออกมาจะได้มีความพร้อมสมบูรณ์และเหมาะสมกับความต้องการ ตลอดจนป้องกันอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

4. การนำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร (Propose Program to Upper Management) ในการนำเสนอโครงการ เมื่อผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมได้ทำการสำรวจความจำเป็นและวางแผนการฝึกอบรมแล้ว เขามีหน้าที่ต้องเสนอโครงการเพื่อรับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง โดยที่ขั้นตอนนี้ผู้จัดทำโครงการจะต้องเตรียมตัว โดยเฉพาะข้อมูลสนับสนุนโครงการให้เหมาะสม เพื่อให้การฝึกอบรมสามารถดำเนินไปได้ด้วยความเรียบร้อย และสามารถประสานงานกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การจัดวางระเบียบในการดำเนินงาน (Issue Regulations on Training) ในการจัดวางระเบียบการดำเนินงาน เมื่อฝ่ายบริหารให้ความเห็นชอบต่อโครงการ ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องจัดวางระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการให้เหมาะสมถูกต้อง เช่น การฝึกอบรมสมควรจะมีลักษณะอย่างไร มีระเบียบข้อบังคับในการนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง หรือปรับคุณวุฒิที่สอดคล้องกับกฎระเบียบขององค์กรอย่างไร

6. การฝึกอบรม (Training) ในการฝึกอบรมจะดำเนินการหลังจากการวางแผนงานอย่างละเอียดรอบคอบแล้ว ผู้จัดโครงการจะเริ่มทำการเปิดโครงการฝึกอบรม โดยจะเปิดรับสมัครผู้ที่สนใจหรือคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสมเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ติดต่อวิทยากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับระดับของการฝึกอบรม จัดการสถานที่และรายละเอียดการดำเนินงานให้เรียบร้อย และเริ่มดำเนินการฝึกอบรม ในขั้นตอนนี้ทางคณะผู้จัดจะต้องมีการต้นตอต่อการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนเวลา สถานที่ และวิทยากรให้เป็นไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นที่สุด

7. การประเมินผล (Evaluation) ในการประเมินผลขั้นตอนนี้ ผู้จัดการฝึกอบรมจะทำการเก็บข้อมูลและประเมินผล เพื่อตรวจสอบว่าการฝึกอบรมที่จัดขึ้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

8. การติดตาม (Follow up) การติดตามผลเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากขั้นตอนนี้หนึ่งของการฝึกอบรม เนื่องจากผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องติดตามผลของการฝึกอบรมว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงพอประการใด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจากอดีตอย่างไรบ้าง โดยอาจจะใช้วิธีการต่างๆ ในการประเมิน เช่น ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชากรอกแบบสอบถาม (Questionnaire) หรือการสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้นำผลลัพธ์มาใช้ประกอบการพัฒนาโครงการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป โดยการประเมินผลอาจทำได้ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ตามความเหมาะสมของแต่ละโครงการและปัจจัยแวดล้อมอื่น

แสดงกระบวนการในการฝึกอบรม

1. วิเคราะห์ตามความต้องการ (Needs Analysis)
2. ตรวจสอบความต้องการ (Needs Examining)
3. ออกแบบโครงการ(Program Design)
4. นำเสนอโครงการ (Propose)
5. จัดระเบียบ (Issue Regulations)
6. ฝึกอบรม(Training)
7. ประเมินผล (Evaluation)

8. ติดตามผล (Follow up)

นอกจากการปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงยังนับว่ามีส่วนส่งเสริมให้การฝึกอบรมประสบผลสำเร็จอยู่มาก เนื่องจากโครงการส่วนใหญ่มักจะต้องการรับการยอมรับจากบนลงล่าง ดังนั้น หน่วยงานฝึกอบรมจะต้องพยายามที่จะให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากการดำเนินการฝึกอบรมบุคลากรต่อฝ่ายบริหาร เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ (Image) และความเข้าใจที่ดี อันจะส่งผลโดยตรงต่อแรงสนับสนุนของผู้บริหารที่มีต่อโครงการและความสำเร็จของโครงการ

2.1.13 วิธีการฝึกอบรม

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

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

2. การประชุม (Conference) การประชุมเป็นวิธีการที่นิยมใช้ในการฝึกอบรมบุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge Yorker) และผู้บริหารตั้งแต่ระดับกลางขึ้นไป เนื่องจากในการประชุมจะเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นระหว่างกัน เพื่อแก้ปัญหาหรือมองหาโอกาสในแต่ละเรื่องที่ทำให้การประชุม (Opportunity) โดยผลของการประชุมจะก่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน และก่อให้เกิดการประสานงานในขณะปฏิบัติงานต่อไป นอกจากนี้การประชุมยังอาจที่จะมีการจัดผู้เข้าร่วมเป็นกลุ่มเล็กๆ เพื่อให้สามารถทำการแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการประชุมมักจะถูกนำมาใช้ในระดับการพิจารณาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือแผนงานขององค์กร การวิเคราะห์และแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในหน่วยงาน ตลอดจนการชักจูงความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ดำเนินไปแล้ว

3. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) การฝึกอบรมในรูปแบบนี้จะจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทตามเรื่องราวที่สมมติขึ้นให้เหมือนกับอยู่ในสถานการณ์จริงที่สุด เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อมและสามารถปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ตลอดจนวิธีการนี้จะช่วยให้เกิดความสนุกสนานและสามารถดึงดูดความสนใจ รวมทั้งก่อให้เกิดความสนิทสนม และความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้ารับการอบรมได้เป็นอย่างดี การฝึกอบรมในลักษณะนี้อาจจะกล่าวได้ว่าเป็นการเรียนรู้โดยการลงมือปฏิบัติ (Learn by Doing) ได้เช่นกัน

4. การใช้กรณีศึกษา (Case Study) การฝึกอบรมโดยวิธีนี้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกที่คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้สถาบันการศึกษาต่างๆ ได้นำวิธีการนี้ไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนหลักสูตรปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ (M B A) และใช้ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยวัตถุประสงค์สำคัญของการใช้กรณีศึกษาก็เพื่อต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถประมวลความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่มี มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อนภายในระยะเวลาที่จำกัด เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องแม่นยำภายใต้สภาวะการณ์กดดัน โดยที่กรณีศึกษาจะนำเอาปัญหาซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงหรือเรื่องที่สมมติขึ้น พร้อมทั้งข้อมูลต่างๆ ที่สำคัญสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์เพื่อที่จะหาวิธีในการแก้ปัญหา

5. การสาธิต (Demonstration) การสาธิตเป็นวิธีการฝึกอบรมที่ใช้กันมานาน เนื่องจากเป็นวิธีการที่ง่ายไม่ซับซ้อนและสามารถเห็นผลได้ในระยะเวลาสั้นเพราะเป็นการฝึกอบรมโดยแสดงจากตัวอย่างจริง โดยที่ผู้ทำการอบรมจะแสดงตัวอย่างพร้อมทั้งอธิบายให้ผู้เข้ารับการอบรมฟังถึงขั้นตอนต่างๆ พร้อมทั้งอาจจะมีการทดลองปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและจดจำ ตลอดจนสามารถนำไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงานได้

6. การสัมมนา (Seminar) การสัมมนาเป็นวิธีการฝึกอบรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้ (Knowledge Worker) และผู้บริหารของแต่ละองค์กร ผู้จัดการสัมมนาจะจัดให้มีการรวมตัวของบุคลากรเป็นกลุ่มที่มีขนาดไม่ใหญ่นัก มีการกำหนดประเด็นที่จะพิจารณาและเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเสรี โดยมีผู้ดำเนินการอภิปราย เปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเสรีโดยมีผู้ดำเนินการ อภิปราย ทำหน้าที่ดูแลให้การแสดงความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสัมมนาอยู่ภายในขอบเขตและแนวทางที่วางไว้

7. การฝึกงานในสถานการณ์จริง (On the Job Training) การฝึกอบรมวิธีนี้มักจะใช้กับบุคลากรใหม่หรือบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน โดยมีการสอนงานและให้ทดลองปฏิบัติในสถานที่จริง ซึ่งมักจะเป็นโรงงานหรือสำนักงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นเคยกับสภาวะแวดล้อม และสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว การฝึกอบรมมาในลักษณะนี้อาจจะใช้ชื่อที่แตกต่างกัน เช่น การฝึกอบรมทางเทคนิค การฝึกความชำนาญ หรือ การสอนงาน เป็นต้นวิธีการฝึกอบรมที่กล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงตัวอย่างที่ผู้นำไปใช้งานอยู่เสมอนั่น ในทางปฏิบัติผู้จัดการฝึกอบรมอาจจะเลือกใช้

วิธีใด ก็ได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้จัดการฝึกอบรมที่จะต้องเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการและความต้องการของปัญหา

2.2 การประเมินโครงการฝึกอบรม

2.2.1 ความหมายของการประเมินโครงการ

ความหมายของการประเมินโครงการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2536 : 1) กล่าวว่า การประเมินโครงการ มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Project Evaluation คำว่า Project แปลว่าโครงการ ส่วน Evaluation แปลว่าการประเมินค่า หรือการประเมินผล ส่วนโครงการนั้น หมายถึงกิจกรรมที่จัดทำขึ้นด้วยวัตถุประสงค์บางประการ เพื่อมุ่งหวังเมื่อจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ หรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้แล้ว จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ประชุม รอดประเสริฐ (2529 : 72-73) กล่าวว่า การประเมินตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Evaluation ซึ่งหมายถึง กระบวนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนคำว่าโครงการ ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Project ซึ่งหมายถึง ระบบการปฏิบัติงานด้วยกิจกรรม และรายละเอียดต่าง ๆ ของการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สุขุม มูลเมือง (2530 : 5) กล่าวว่า การประเมินโครงการประกอบด้วยคำ 2 คำ คือการประเมิน และโครงการ คำแรกคือการประเมิน หมายถึง กระบวนการที่กระทำอย่างมีระบบเพื่อประเมินและวัดปัจจัยที่นำเข้าจริง กระบวนการ ผลผลิต และการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้เพื่อดำเนินการตามโปรแกรมหรือนโยบาย เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดการณ์ไว้ ส่วนโครงการ หมายถึง การรวมบุคลากร ทรัพยากรทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

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

นิตา ชูโต (2531 : 9) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ความหมายข้อเท็จจริง เกี่ยวกับความต้องการหาแนวทาง วิธีการปรับปรุงวิชาการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

ประชุม รอดประเสริฐ (2529 : 73) กล่าวว่า การประเมินโครงการ หมายถึงกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูล และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่น หรือจุดด้อย ของโครงการอย่างมี

ระบบและตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อดำเนินการต่อไปหรือจะยุติการดำเนินการโครงการนั้น

จากความหมายของคำว่าประเมินโครงการ การประเมินโครงการดังที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปลงเป็นความหมายการประเมินโครงการฝึกอบรมสำหรับงานวิจัยนี้ได้ว่า หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่กระทำอย่างต่อเนื่องและมีระบบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการตัดสินใจและวัดปัจจัยที่นำเข้าจริง กระบวนการ และผลผลิต ที่ได้จากการฝึกอบรม เพื่อพิจารณาถึงข้อดีข้อเสียของโครงการ และการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาแก้ไขการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ

โดยหลักการทั่วไป จะต้องพัฒนามาจากความต้องการหรือความสนใจของบุคคลหรือองค์การในการดำเนินงานประเมินโครงการฝึกอบรม เพื่อบุคคลหรือองค์การควรมีจุดมุ่งหมายทั่วไปเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะผู้บริหาร เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ควรมีจุดประสงค์เฉพาะของการประเมินโครงการฝึกอบรมพอสรุปได้ดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 60-64) กล่าวว่า

- 1) เพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างเป้าหมาย และจุดมุ่งหมายของโครงการกับหลักการและเหตุผล ความต้องการ ตลอดจนปรัชญาอันควรเป็นแหล่งที่มาของเป้าหมาย และจุดมุ่งหมายของโครงการ
- 2) เพื่อประเมินความเหมาะสมของทรัพยากร หรือปัจจัยเบื้องต้นที่มีอยู่ ได้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง งบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่ เวลา และหลักสูตรกับแผนงานโครงการฝึกอบรมว่ามีโอกาสบรรลุจุดมุ่งหมายเพียงใด
- 3) เพื่อประเมินความเหมาะสมของการนำแผนงานฝึกอบรมไปปฏิบัติจริง โดยศึกษาถึงจุดเด่น จุดด้อยของการดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ วิธีดำเนินการประชุมและกิจกรรมต่าง ๆ
- 4) เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินผลผลิตของโครงการ ซึ่งบ่งชี้ว่าโครงการ ได้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม ต้องเริ่มต้นด้วยการระบุให้ได้ว่าใคร หรือองค์การใดบ้าง ที่มีความสำคัญต่อโครงการฝึกอบรม ขั้นต่อไปก็บ่งชี้ให้ได้ว่าบุคคลหรือองค์การที่มีความสำคัญนั้นต้องตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการนี้ในแง่ใดบ้าง และการตัดสินใจนี้ต้องการข่าวสารจากผลการประเมินอะไรบ้าง จากคำตอบเหล่านี้ก็ประมวลเขียนเป็นจุดมุ่งหมายของการประเมิน โครงการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม

2.2.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินโครงการ

โครงการเป็นแผนงานที่จัดทำขึ้นอย่างมีระบบ เพื่อใช้ในปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ละโครงการสามารถประสบความสำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพได้ ต้องขึ้นอยู่กับการบริหารโครงการมีคุณภาพ ซึ่งการบริหารโครงการจะประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 3 ประการ คือ การวางแผนโครงการ การนำโครงการไปใช้ และการประเมินโครงการ

ประชุม รอดประเสริฐ (2529 : 75) ได้สรุปความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินโครงการมีดังนี้ คือ

- 1) การประเมินโครงการ จะช่วยทำให้การกำหนดวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของการประเมินมีความชัดเจนขึ้น
- 2) การประเมินโครงการ ช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่า หรือเกิดประโยชน์สูงสุด
- 3) การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานดำเนินไปด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้
- 4) การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหา อันเกิดจากผลกระทบของโครงการและทำให้โครงการเกิดความเสียหายน้อยลง
- 5) การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน
- 6) การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน
- 7) การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ

2.2.4 ประเภทของการประเมินโครงการ

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

2.2.4.1 การประเมินก่อนการดำเนินงาน เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดและเลือกทำโครงการ ซึ่งจะใช้การพิจารณาต่อไปนี้

1) ความเหมาะสมของการทำโครงการ ประกอบด้วย การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาความจำเป็นของการทำโครงการ และการศึกษาความเป็นไปได้ โดยการพิจารณาความเป็นไปได้ในทางเทคนิควิชาการ ความพร้อมในการบริหารโครงการ ความพร้อมในด้านงบประมาณสนับสนุน เป็นต้น

2) การวิเคราะห์ผลตอบแทนของโครงการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลกำไร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายกับประสิทธิผล ซึ่งเป็นการพิจารณาว่าการจัดทำโครงการนั้นจะให้ผลคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ ซึ่งเป็นการพิจารณาโครงการในแง่ของเศรษฐกิจ

2.2.4.2 การประเมินในระหว่างการดำเนินงาน เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงานโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตาม

แผนที่กำหนดหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง การประเมินโครงการแบบนี้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบโครงการที่จะต้องหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานโครงการ จึงเรียกการประเมินนี้ว่าการประเมินเพื่อการปรับปรุงหรือการประเมินผลย่อย

2.2.4.3 การประเมินหลักการดำเนินงาน เป็นการประเมินที่จัดทำขึ้นเมื่อการปฏิบัติงานโครงการได้เสร็จสิ้นแล้ว การประเมินนี้จะพิจารณาตอบคำถามในเรื่องต่อไปนี้

1) การดำเนินงานของโครงการ สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เพียงใด สำเร็จตามที่คาดหวังไว้เพียงใด ซึ่งเป็นการพิจารณาผลิตผลของโครงการ

2) เป็นการตรวจสอบผลพลอยได้อย่างอื่น นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ ซึ่งเรียกว่าเป็นการศึกษาผลกระทบของโครงการทั้งทางด้านดีและไม่ดี เช่น ผลกระทบที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ความเชื่อ ค่านิยม และการปรับปรุงคุณภาพชีวิต

3) เป็นการสรุปผลรวมของการดำเนินงานของโครงการว่า วัตถุประสงค์ของโครงการเป็นอย่างไร การดำเนินงานของโครงการได้ผลอย่างไร มีความสำเร็จ และความล้มเหลวเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร หากมีการดำเนินงานในช่วงต่อไป มีความจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงในส่วนใด โดยการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ประเมินไว้แล้วตั้งแต่เริ่มดำเนินงานโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ ซึ่งผู้ที่ทำการประเมินเป็นผู้ปฏิบัติงานโครงการ หรือนักประเมินจากภายนอกก็ได้

2.2.5 กระบวนการประเมินโครงการฝึกอบรม

การประเมินโครงการอย่างเป็นระบบ จะต้องอาศัยกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน กระบวนการประเมิน โครงการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญตามที่ผู้รู้ได้กล่าวไว้ ดังนี้

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

2.2.5.1 ศึกษาและวิเคราะห์โครงการฝึกอบรมที่กำลังจะประเมิน การได้รู้จักโครงการที่จะประเมินมากเท่าใด ก็เพิ่มโอกาสที่จะทำให้การประเมินนั้นตรงเป้าหมายยิ่งขึ้นเท่านั้นการศึกษาโครงการฝึกอบรม ควรศึกษาในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) หลักการและเหตุผล ตลอดจนปรัชญาของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 2) ธรรมชาติของโครงการฝึกอบรมเป็น โครงการทดลอง หรือ โครงการประจำสืบทอดกันมา
- 3) ลักษณะของโครงการฝึกอบรม เป็นแบบสัมมนาประชุมปฏิบัติการการอบรม หรือประชุมแบบชิมโปเชียม
- 4) เป้าหมายของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 5) วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 6) บุคลากรมีมากน้อยเพียงใด

- 7) เนื้อหาในโครงการฝึกอบรมมีอะไรบ้าง
- 8) การฝึกอบรมใช้วิธีใด มีกิจกรรมและขั้นตอนอย่างไร
- 9) วัสดุอุปกรณ์มีอะไรบ้าง
- 10) กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินคุณค่าของโครงการฝึกอบรมไว้หรือไม่หากมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้คืออะไร

หรือไม่หากมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้คืออะไร

2.2.5.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม โดยมีลำดับขั้นตอนในการตั้งวัตถุประสงค์ของการประเมิน โครงการฝึกอบรม ดังนี้

- 1) ระบุบุคคลหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรม
- 2) ระบุเรื่องราวหรือข่าวสาร ที่บุคคลหรือองค์การต้องการจากการประเมิน เพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม

3) สรุปเป็นวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม โดยทั่วไป วัตถุประสงค์จะบ่งชี้ธรรมชาติของการประเมิน บางกรณีสนใจเฉพาะผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินแบบรวมสรุป ตามปกติการประเมินโครงการฝึกอบรม จะประเมินทั้งแบบประเมินความก้าวหน้าและประเมินแบบรวมสรุป

2.2.5.3 การออกแบบประเมินโครงการฝึกอบรม เป็นการกำหนดรูปแบบหรือวิธีที่ใช้ในการประเมินโครงการ การออกแบบประเมินจะต้องพิจารณาว่าประเมินอย่างไร จึงจะได้ผลถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง ทันสมัย ครอบคลุมและสนองตอบตามต้องการ ได้มากที่สุด

2.2.6 รูปแบบการประเมินโครงการ

ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าประเมินอย่างไร จึงทำให้ได้ผลถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง ครอบคลุมและสนองตอบตามต้องการที่จะใช้ ผลการประเมินประกอบการตัดสินใจ พร้อมทั้งผลการประเมินต้องได้ทันเวลาด้วย จากการวิเคราะห์รายงานการประเมินทั้งหลาย ปรากฏเป็นแบบประเมิน 3 รูปแบบดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 34-38) กล่าวว่า

2.2.6.1 แบบประเมินเชิงสำรวจ เป็นแบบประเมินเพื่อสำรวจสิ่งต่าง ๆ การวิเคราะห์เอกสาร เป็นวิธีการที่ใช้ในการประเมินตามแนวการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง จุดอ่อนของการใช้แบบประเมินเชิงสำรวจ คือ ผลการประเมินค่อนข้างมีความเป็นปรนัยต่ำ ซึ่งผลการประเมินเป็นที่น่าสงสัย

2.2.6.2 แบบประเมินเชิงทดลอง เป็นแบบประเมินโดยอาศัยการทดลองในการวิจัย แบบทดลอง แบบการทดลองที่นิยมใช้กันมากเป็นแบบกลุ่มเดียวแล้วศึกษาผลที่เกิดขึ้น โดยการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการวัดก่อนและหลัง การทดลองที่มีกลุ่มทดลองเพียงกลุ่มเดียว มีโอกาสทดลองเพียงชั่วระยะเดียว มีจุดอ่อนค่อนข้างมาก ยังเป็นการทดลองเกี่ยวกับคนแล้วไม่อาจควบคุมพฤติกรรมของผู้รับการทดลองได้ตลอดเวลา

2.2.6.3 แบบประเมินโมเดลการประเมิน เป็นแบบประเมินที่นักประเมินพัฒนาโมเดลการประเมินนั่นเอง ซึ่งจะเป็นเครื่องชี้ทิศทางว่าการประเมินจะเกี่ยวข้องกับอะไรบ้าง ผู้ประเมินต้องทำอะไรก่อนและหลัง ในการเลือกโมเดลในการประเมิน นักวิชาการได้เสนอแนะเป็นกรอบความคิดหลายโมเดล ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน โดยพยายามทำให้การประเมินเป็นระบบ โดยอาศัยคุณลักษณะของระบบที่ประกอบด้วยปัจจัย กระบวนการ และผลผลิต เป็นแกนในการนำเสนอโมเดล ซึ่งรูปแบบการประเมินผลโครงการ มีดังนี้

1) รูปแบบการประเมินของ Tyler

สุขุม มูลเมือง (2530 : 46) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Tyler จะเน้นความสำคัญของการประเมิน โดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก สิ่งที่สำคัญในการประเมินผลก็คือผลผลิตของโครงการ ถ้าหากผลผลิตเป็นไปตามวัตถุประสงค์ก็ประเมินได้ว่า โครงการนั้นสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้แต่แรก การประเมินผลตามรูปแบบนี้ จะเหมาะสมกับโครงการเรียนการสอน หรือการฝึกอบรม หรือโครงการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ หรือที่เรียกว่า Summative Evaluation

2) รูปแบบการประเมินของ Alkin

สมคิด พรหมจ้อย (2542 : 46) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Alkin มีจุดเน้นของการประเมินเพื่อตัดสินใจ เป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานสรุปให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของโครงการ องค์ประกอบของการประเมินตามแนวคิดนี้ มีเรื่องต่าง ๆ 5 ด้าน คือ การประเมินระบบ (System Assessment) การประเมินวางแผนโครงการ (Program Implementation) การประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ (Program Improvement) และการประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program Certification)

3) รูปแบบการประเมิน Provus

เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2542 : 52) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบการประเมินของ Provus ให้นิยามความหมายของการประเมินผล คือ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการค้นหาช่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับกฎเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เพื่อใช้ภาวะดังกล่าวนี้เป็นตัวชี้ หรือระบุข้อบกพร่องของกิจกรรม หรือ โครงการใด ๆ ขั้นตอนการประเมินงานหรือกิจกรรมใด ๆ นั้น Provus ถือว่าการประเมินเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการควบคู่ไปกับโครงการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การออกแบบโครงการ คือการกำหนดปัจจัยการดำเนินงาน ขั้นที่ 2 การเตรียมพร้อมเป็นการนำปัจจัยที่ทำให้เกิดการดำเนินงานเข้าสู่กระบวนการ ขั้นที่ 3 กระบวนการที่ใช้เพื่อการดำเนินงาน ขั้นที่ 4 ผลผลิต และขั้นที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการลงทุน

4) รูปแบบการประเมินของ Scriven

แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Michael Scriven ให้ความหมายของการประเมินคือ การเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติตามระดับของเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ยังกล่าวถึงหน้าที่การประเมินว่ามี 2 ระดับ คือ (1) ระดับวิธีการเน้นจุดมุ่งหมายของการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่า (2) ระดับการนำไปใช้ เน้นเรื่องบทบาทของการประเมิน เพื่อการนำข้อมูลมาใช้อย่างเหมาะสม จุดมุ่งหมายที่สำคัญมี 2 ประการ คือ (1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) เป็นการประเมินระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น เพราะการประเมินจะช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับ ที่เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินคุณค่าของโครงการ ตลอดจนค้นหาสิ่งที่ดีของโครงการ เพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์อื่นที่คล้ายคลึงกันต่อไป

5) รูปแบบการประเมินของ Stake

ขนิษฐา วิทยานุมาศ และฉัญญา สรรพศรี (2540 : 177) กล่าวว่าแนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Stake นั้น Robert E. Stake ได้พัฒนารูปแบบการประเมินโดยใช้แนวคิดของครอนบาค และสโตรีเวน เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติรูปแบบการประเมิน ตามความคิดของสเติ้ค หมายถึง เป็นการบรรยายและตัดสินคุณค่าของโครงการ ซึ่งเน้นเรื่อง การบรรยาย สิ่งที่จะถูกประเมิน โดยอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในการตัดสินคุณค่า

สเติ้ค ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า Countenance Model ซึ่งตามโครงสร้างของรูปแบบนี้ ได้จำแนกข้อมูลการประเมินออกเป็น 2 ส่วน คือ เมตริกซ์บรรยาย (Descriptive Matrix) และเมตริกซ์การตัดสินคุณค่า (Judgment Matrix) และ เสนอว่าก่อนบรรยายหรือตัดสินคุณค่าของโครงการใด ๆ นักประเมินผลควรทำการวิเคราะห์หลักการและเหตุผลของโครงการนั้น ๆ ด้วยการประเมินโครงการตามแนวคิดของสเติ้ค ผู้ประเมินจะต้องรวบรวมข้อมูลที่แท้จริงให้ได้ เนื่องจากแหล่งข้อมูลมีมากมาย และวิธีการเก็บข้อมูลก็มีหลายวิธี ข้อมูลที่ต้องการ คือข้อมูลที่นำมาเพื่อใช้อธิบายและตัดสินใจ ตามรูปแบบ การประเมินนี้ได้จำแนกสิ่งที่จะต้องพิจารณาในการประเมินออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) สิ่งนำหรือปัจจัยเบื้องต้น (Antecedents) หมายถึงเป็นสภาพที่มีอยู่ก่อน เจื่อนใจหรือปัจจัยในการดำเนินโครงการ (2) กระบวนการหรือการปฏิบัติ (Transaction) หมายถึง กิจกรรมดำเนินตามกิจกรรมที่ปฏิบัติ เป็นผลสำเร็จของการจัดกระทำงาน (3) ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน (Outcome) หมายถึง ผลผลิตที่ได้จากโครงการ

6) รูปแบบการประเมินแบบ Bele

ตัวแบบระบบ Bele ซึ่ง Stephanie Jackson และ Mary Jo Kulp เสนอว่า การประเมินผลโครงการฝึกอบรมควรมุ่งไปที่ผลลัพธ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (1) ผลลัพธ์ทางปฏิกิริยา (Reaction Outcomes) เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อโครงการทั้งหมด (2) ผลลัพธ์ทางความสามารถ (Capability Outcomes) เป็นการศึกษาว่าผู้เข้าร่วมโครงการคาดหวังว่าจะรู้จะคิดจะทำ หรือจะสร้างอะไรหลังจากโครงการสิ้นสุดลง (3) ผลลัพธ์ทางการประยุกต์ (Application Outcomes)

(4) ผลลัพธ์ทางด้านความคุ้มค่าของโครงการเมื่อมีการเปรียบเทียบกับทุน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2543 : 90-91, 95)

7) รูปแบบการประเมินแบบ Ipo

ตัวแบบ Ipo ซึ่งเป็นตัวแบบที่บริษัทไอบีเอ็ม (IBM) ได้นำมาใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อช่วยให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจ สามารถเลือกชุดโครงการที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ และช่วยให้สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรือการปรับปรุงการออกแบบการฝึกอบรม เนื้อหาสาระ และการจัดส่งการดำเนินการ และที่สำคัญที่สุด ช่วยสามารถบอกให้ทราบ ว่า ผู้เข้ารับการอบรม ได้ความรู้และทักษะตามที่ต้องการหรือไม่

8) รูปแบบการประเมิน Stufflebeam

การประเมินผลตามรูปแบบของ Daniel L. Stufflebeam และคณะ แห่งมหาวิทยาลัยรัฐโอไฮโอ สหรัฐอเมริกา ซึ่งได้รับความสนใจจากนักประเมินผลเป็นอย่างมาก ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า ชิปปี้โมเดล (CIPP Model) เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ คือใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์ของการประเมินก็คือการให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ คำว่า CIPP เป็นคำที่ย่อมาจาก Context Input Process และ Product สตีฟเฟิลบีมให้ความหมายว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำ ข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย การประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ การประเมินสภาพแวดล้อมหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation) การประเมินปัจจัยนำเข้าหรือปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 60-68) ได้สรุปการประเมินรูปแบบ CIPP ไว้ดังนี้

1. การประเมินด้านสถานะแวดล้อม เป็นการประเมินความต้องการ ปัญหา อุปสรรค อันจะนำไปสู่การตั้งจุดมุ่งหมายที่เหมาะสมของโครงการ
2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น เป็นการตรวจสอบความพร้อมของปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ บุคลากร อาคารสถานที่ งบประมาณ ซึ่งจะนำไปสู่แผนการจัดโครงการที่เหมาะสมที่สุด
3. การประเมินด้านกระบวนการ เป็นการประเมินเพื่อหาจุดเด่น และจุดด้อยของแนวทางที่เลือกใช้ โดยเฉพาะกระบวนการบริหารโครงการ และกระบวนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ หลังจาก นำแผนการปฏิบัติจริง เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสม ในขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่
4. การประเมินผลผลิต เป็นการตัดสินใจคุณค่าผลผลิตของโครงการด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งจะบ่งชี้การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ผลจากการประเมินช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจว่าควรจะทำ ปรับปรุง หรือ ล้มเลิกโครงการ

จากรูปแบบการประเมินผลโครงการ มีหลากหลายรูปแบบ ตามจุดมุ่งหมายการใช้ในการประเมินที่ต่างกัน ล้วนมีจุดเด่นจุดด้อยและข้อจำกัดในการนำไปใช้ไม่เหมือนกัน ดังนั้นการประเมินโครงการหนึ่ง ๆ จึงไม่ควรยึดติดกับรูปแบบใด รูปแบบหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อม และวัตถุประสงค์ของโครงการ รวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการใช้รูปแบบนั้น ๆ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประเมินโครงการที่ดีจะต้องเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ และมีการบูรณาการทุกรูปแบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นการประเมินผลโครงการที่สมบูรณ์

9) รูปแบบการประเมินผลตามรูปแบบของ Kirkpartick แห่งมหาวิทยาลัยคอนซิน สหรัฐอเมริกา เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมและการประเมินผลการฝึกอบรมนั้น เป็นการช่วยเหลือบุคลากร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการฝึกอบรมใด ๆ ควรจะจัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งถือเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้รู้ว่าการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเพียงใด เคอร์คแพทริกได้เสนอแนวความคิดในการประเมินผลการฝึกอบรม ว่าควรเก็บข้อมูล 4 ระดับ ดังนี้ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2543 : 87)

ระดับ	คำถาม
1. ปฏิกริยา (Reaction)	ผู้เข้าร่วมพอใจในโครงการหรือไม่
2. การเรียนรู้ (Learning)	ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้อะไรจากโครงการ
3. พฤติกรรม (Behavior)	ผู้เข้าร่วมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ตนได้รับจากการเรียนรู้หรือไม่
4. ผล (Results)	การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมีผลในเชิงบวกต่อองค์กรหรือไม่

1. การประเมินปฏิกริยาตอบสนอง(Reaction Evaluation) การประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ให้รู้ว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมนั้น มีความรู้สึกอย่างไรต่อการฝึกอบรม พอใจหรือไม่ต่อสิ่งที่ได้รับการฝึกอบรม เช่น หลักสูตร เนื้อหาสาระ วิทยากร เอกสาร สถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ ระยะเวลา ฯลฯ และพอใจมากน้อยเพียงใด การประเมินปฏิกริยาตอบสนองนั้น ต้องการได้รับข้อมูลที่เป็นปฏิกริยาตอบสนองของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีความหมาย และมีความเป็นจริงเพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก เคริกแพทริก กล่าวว่า มีอยู่บ่อยครั้งที่ผู้บริหารตัดสินใจล้มเลิกโปรแกรมการฝึกอบรมเสีย หรือไม่ก็ตัดสินใจให้ดำเนินการฝึกอบรมต่อไป โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการประเมินปฏิกริยาตอบสนองเป็นพื้นฐาน

วิธีการที่จะช่วยให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปฏิกริยาตอบสนองเป็นพื้นฐาน ที่มีความหมาย และตรงตามความจริงจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่

1) กำหนดให้แน่นอนชัดเจนลงไปว่าต้องการได้รับข้อมูลอะไร เช่น ปฏิกริยาตอบสนองของเนื้อหาหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม วิทยากร สถานที่ฝึกอบรมระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม บรรยากาศการฝึกอบรม ฯลฯ

- 2) ออกแบบของเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลอย่างเหมาะสม
- 3) ข้อคำถามที่ใช้ ควรเป็นชนิดที่เมื่อได้รับข้อมูลหรือ ได้คำตอบแล้วสามารถนำมาแปลงเป็นตัวเลขแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณได้
- 4) กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เขียนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อคำถามต่างๆ
- 5) ไม่ควรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เขียนชื่อตนเองลงในแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ผ่านแบบสอบถามตามความเป็นจริง

2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) การประเมินผลในขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ เกิดความเข้าใจ และทักษะอะไรบ้าง และมีเจตคติอะไรบ้างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งนี้เพราะความรู้ ทักษะ เจตคติ ล้วนเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการอบรมในโอกาสต่อไป

เคริกแพตทริก ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินการเรียนรู้เอาไว้ว่า

- 1) ต้องวัดทั้งความรู้ ทักษะ และเจตคติ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 2) วิเคราะห์ทั้งคะแนนรายข้อและคะแนนรวมโดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 3) ถ้าเป็นไปได้ควรใช้กลุ่มควบคุม ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว เปรียบเทียบคะแนนความรู้ ทักษะ และเจตคติของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

3. การประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการฝึกอบรม (Behavior Evaluation) ซึ่งการประเมินผลในขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่

การประเมินผลในขั้นนี้นับว่ายาก และใช้เวลามากกว่าการประเมินผลในสองขั้นแรก เพราะจะต้องติดตามประเมินผลในสถานที่ทำงานจริงๆ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เคริกแพตทริก เสนอแนะว่า

- 1) ควรจะได้วัดพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม
- 2) ระยะเวลาระหว่างการฝึกอบรมกับการประเมินผลหลังการฝึกอบรมนั้น ควรจะให้ห่างกันพอสมควร เพื่อให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานได้เกิดขึ้นจริงๆ ทางที่ดีควรจะประเมินหลาย ๆ ครั้งเป็นระยะ ๆ ไป เช่น ประเมินทุก 3 เดือน เป็นต้น

4. การประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation) การประเมินในขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่าการฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานอย่างไรบ้าง (Out Comes) เป็นการ

ประเมินผลที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน เช่น การลดค่าใช้จ่าย การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การเพิ่มปริมาณการขายและการผลิต อัตราการลาออกลดลง เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นการประเมินผลที่ยากที่สุด เพราะในความเป็นจริงนั้นมีตัวแปรอื่นๆ อีกมากมายนอกเหนือจากการฝึกอบรมที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานและตัวแปรเหล่านั้นบางทีก็ยากต่อการควบคุม ฉะนั้นอะไรก็ตามที่เกิดขึ้นแก่หน่วยงานในทางที่ดีจึงสรุปได้ยากกว่าเป็นผลจากโปรแกรมการฝึกอบรม เกริกแพดทริค ได้ให้ข้อเสนอแนะในการประเมินผลขั้นนี้ไว้ว่า

- 1) ควรจัดสภาวะการณ์ หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ก่อนการฝึกอบรมเอาไว้ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับสภาวะการณ์ภายหลังการฝึกอบรม โดยใช้ข้อมูลที่สังเกตได้หรือวัดได้
- 2) พยายามหาทางควบคุมตัวแปรอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในผลที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับหน่วยงาน วิธีหนึ่งพอจะทำได้ คือ การใช้กลุ่มควบคุมหรือกลุ่มทดลอง

2.3 บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) ผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ ในประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2504 โดยเริ่มดำเนินการผลิตรถกระบะขนาดเล็ก เป็นรุ่นแรก และขยายสายการผลิตไปยังรถยนต์นั่ง และในปี พ.ศ. 2530 บริษัทได้ทำสัญญากับบริษัท ไครสเลอร์ แคนาดา เพื่อส่งออกรถยนต์นั่งรุ่น แชมปี ไปยังประเทศแคนาดา หลังจากนั้นบริษัทได้ขยายการส่งออกรถยนต์ขึ้น โดยส่งรถกระบะ ไปยังประเทศในแถบยุโรป และ เอเชีย ซึ่งนับว่าบริษัทเป็นผู้ส่งออกรถยนต์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ

จากประสบการณ์อันยาวนานและเจตนาารมณอันแน่วแน่ของบริษัท ทำให้บริษัทกลายเป็นผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่ของโลก (Global Production Center) ซึ่งมีศักยภาพการผลิตที่แข็งแกร่งและครบวงจร มีการผลิตรถยนต์ครบทุกประเภท ทั้งรถยนต์นั่ง รถกระบะ รถบรรทุก โดยได้ทำการผลิตรถยนต์นั่งและรถกระบะ ที่โรงงานที่แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สำหรับรถบรรทุก ได้ทำการผลิตที่โรงงาน ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

หลังจากที่ เดมเลอร์ไครสเลอร์ และมิตซูบิชิ มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น ได้ร่วมทุนกันในปี 2543 บริษัทสามารถขยายการดำเนินงานการผลิตและจำหน่ายไปยังทั่วโลก ด้วยเทคโนโลยี และความรู้ ความชำนาญที่ถ่ายทอดมายังบริษัท นอกจากนี้บริษัท ยังมีศักยภาพที่สูงขึ้นจากผู้บริหารที่มีประสบการณ์ ด้านธุรกิจรถยนต์ อันจะทำให้บริษัท มีศักยภาพที่แข็งแกร่งขึ้นในด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และเครือข่ายผู้แทนจำหน่าย

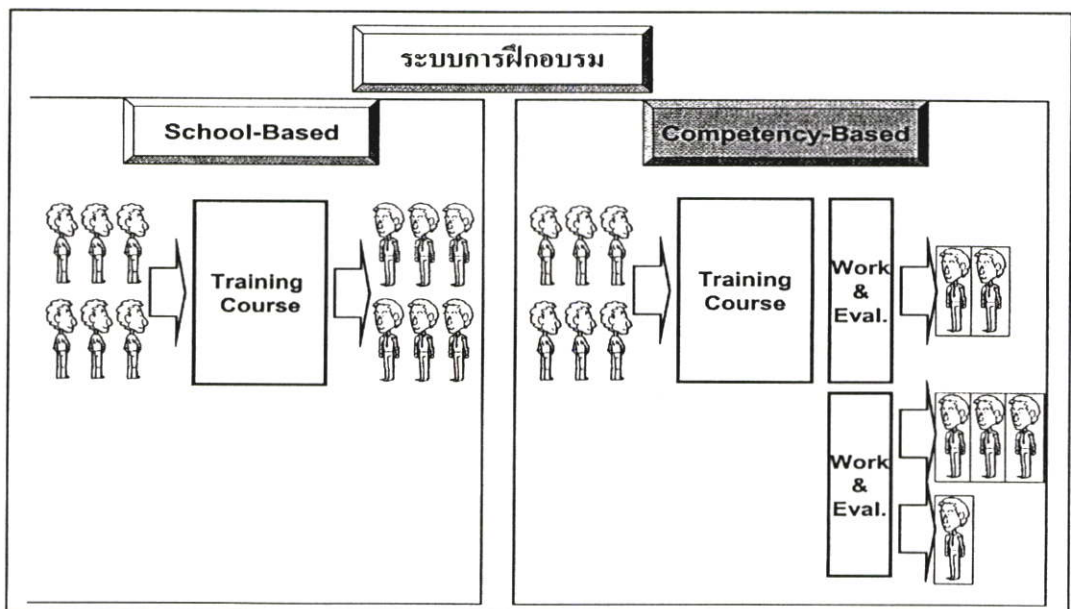
2.4 หลักสูตรพนักงานช่างมาตรฐาน บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (2548 : 3 – 35) ในปัจจุบันคุณภาพและความรับผิดชอบต่อลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ต่าง ๆ ได้เพิ่มการแข่งขันทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์ในการขาย การปรับปรุงคุณภาพในด้านการบริการหลังการขาย การเอาใจใส่ลูกค้า นอกจากนั้นในรถยนต์รุ่นต่างๆ ยังได้มีการติดตั้งอุปกรณ์และระบบที่มีความสลับซับซ้อน มีเทคโนโลยีที่สูงขึ้น การให้บริการที่เชื่อถือได้โดยช่างที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะที่สูงในการทำงานทัดเทียมกับเทคโนโลยียานยนต์ในปัจจุบันและอนาคต การบำรุงรักษาและการซ่อมรถยนต์ที่มีมาตรฐานสูง เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

2.4.1 ระบบฝึกอบรม

2.4.1.1 ความหมายของการฝึกอบรมระบบ M – Step

M-Step ย่อมาจาก Mitsubishi Service Technician Education Program คือ โปรแกรมการฝึกอบรมการบริการสำหรับช่างซ่อมรถยนต์มิตซูบิชิ มอเตอร์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะของช่างซ่อมรถยนต์ ระบบมีการยึดหยุ่นในเรื่องของเส้นทางการพัฒนาช่าง ไม่ว่าจะพัฒนาช่างให้มีความรู้ในทุกๆด้าน หรือพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านเป็นระบบที่มีการทดสอบความรู้ ความสามารถ ทักษะการทำงานของช่างอย่างต่อเนื่อง เพื่อดูความก้าวหน้าในการพัฒนาของช่างในแต่ละคน ต่างจากระบบการฝึกอบรมแบบเดิมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านการฝึกอบรมแล้วจะจบหลักสูตรพร้อมกันหมดทุกคนและไม่มีการประเมินความสามารถเมื่อกลับไปปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการ ดังภาพที่ 2.1



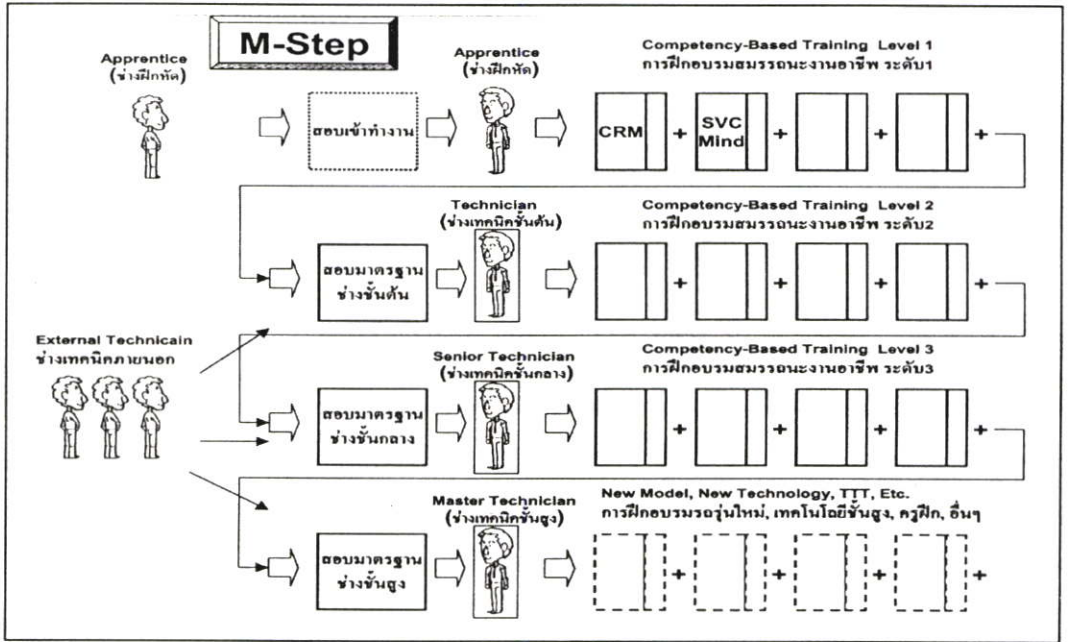
ภาพที่ 2.1 ระบบการฝึกอบรม

2.4.1.2 โครงสร้างระบบการฝึกอบรม M-Step

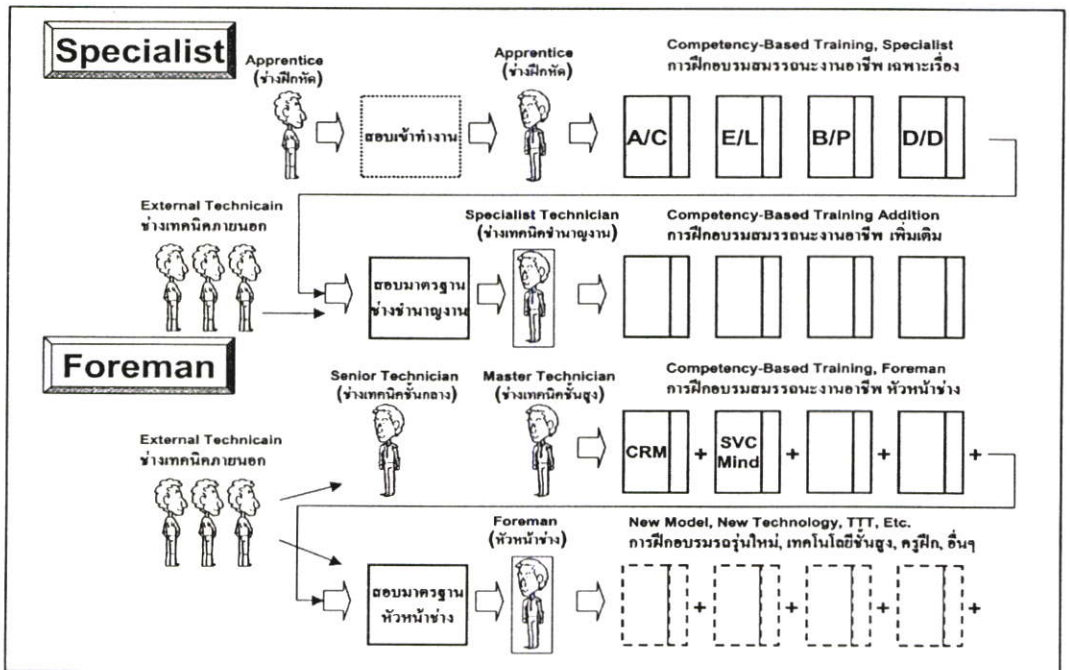
โครงสร้างของระบบการฝึกอบรม M-Step ถูกออกแบบให้สามารถพัฒนาช่างให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ที่จะบริการได้ในทุกรูปแบบการซ่อม ระบบการฝึกอบรม M-Step แบ่งออกเป็น หลักสูตร 4 หลักสูตร คือ

- 1) M-Step I หมายถึง ช่างชั้นต้น เป็นพนักงานช่างหรือผู้ช่วยช่างซ่อมรถยนต์ของ บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ จำกัด ได้รับสิทธิ์เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรช่างชั้นต้น และสอบวัดระดับมาตรฐานช่างชั้นต้น เมื่อสอบผ่านระดับมาตรฐานช่างชั้นต้นแล้วคุณวุฒิที่ได้ คือ ช่างชั้นต้น และเข้ารับการฝึกอบรมช่างชั้นกลางต่อไป
- 2) M-Step II หมายถึง ช่างชั้นกลาง เป็นพนักงานช่างซ่อมรถยนต์ของ บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ จำกัด ที่ผ่านการสอบวัดระดับมาตรฐานช่างชั้นต้น ได้รับสิทธิ์เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรช่างชั้นกลางและสอบวัดระดับมาตรฐานช่างชั้นกลาง เมื่อสอบผ่านระดับมาตรฐานช่างชั้นกลางแล้วคุณวุฒิที่ได้ คือ ช่างชั้นกลาง และเข้ารับการฝึกอบรมช่างชั้นสูงต่อไป
- 3) M-Step III หมายถึง ช่างชั้นสูง เป็นพนักงานช่างซ่อมรถยนต์ของ บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ จำกัด ที่ผ่านการสอบวัดระดับมาตรฐานช่างชั้นกลาง ได้รับสิทธิ์เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรช่างชั้นสูงและสอบวัดระดับมาตรฐานช่างชั้นสูง เมื่อสอบผ่านระดับมาตรฐานช่างชั้นสูงแล้ว คุณวุฒิที่ได้ คือ ช่างชั้นสูง
- 4) ช่างชำนาญงานเฉพาะด้าน (Specialist Technician) หมายถึง ช่างที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง คือ ระบบเครื่องยนต์ ระบบฉีดเชื้อเพลิงควบคุมด้วยอิเล็กทรอนิกส์ การซ่อมเกียร์ธรรมดา การซ่อมเกียร์อัตโนมัติ ระบบรองรับน้ำหนักและบังคับเลี้ยว ไฟฟ้ารถยนต์ ระบบปรับอากาศรถยนต์ ช่างสี ช่างเกาะตัวถังรถยนต์ ช่างซ่อมตัวถังรถยนต์ รวม 10 วิชา หลักสูตรช่างชำนาญงานเฉพาะด้าน เป็นหลักสูตรที่รองรับศูนย์บริการผู้แทนจำหน่ายที่มีช่างผู้ชำนาญงานในด้านใดด้านหนึ่ง หรือปฏิบัติงานเฉพาะงานเป็นประจำ เช่น ช่างปรับอากาศรถยนต์ หรือช่างไฟฟ้ารถยนต์ เป็นต้น โดยที่ช่างของศูนย์บริการผู้แทนจำหน่ายสามารถเข้าสอบวัดระดับมาตรฐานช่างชำนาญงานเฉพาะด้านได้ เมื่อสอบผ่านจะได้รับสิทธิ์เป็นช่างชำนาญงานเฉพาะด้านในวิชานั้น และได้รับป้ายติดเสื้อช่างชำนาญงานเฉพาะด้าน เส้นทางของช่างผู้ชำนาญงานเฉพาะด้านที่จะก้าวขึ้นไปสู่มาตรฐานระดับช่างชั้นกลาง และช่างชั้นสูงก็สามารถทำได้ โดยช่างชำนาญงานเฉพาะด้านต้องเข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 4 สาขาวิชาในหลักสูตรช่างชำนาญงานเฉพาะด้าน เช่น วิชาช่างซ่อมเครื่องยนต์ วิชาระบบฉีดเชื้อเพลิงควบคุมด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (MPI) วิชาไฟฟ้ารถยนต์ วิชาการซ่อมเกียร์อัตโนมัติ จึงจะมีสิทธิ์เข้าสอบระดับ มาตรฐานช่างชั้นกลาง และหากสอบผ่านจะได้รับรองเป็นช่างชั้นกลาง และช่างชั้นสูงตามลำดับต่อไป ดังรูปที่ 2.2
- 5) ช่างเทคนิคภายนอก ที่เข้ามาใหม่สามารถให้ทำข้อสอบเข้าช่างชั้นต้น และช่างชั้นกลางได้ ถ้าทำข้อสอบผ่านในระดับมาตรฐานตามที่กำหนดจะได้รับคุณวุฒิตามระดับ

มาตรฐานนั้น และหากไม่ผ่านการสอบวัดในระดับมาตรฐานใดก็สามารถมาเรียนและสอบเฉพาะวิชาในหลักสูตรนั้นในปีต่อไปที่เปิดการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อเป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม



ภาพที่ 2.2 ระบบ M-STEP



ภาพที่ 2.3 ช่างชำนาญเฉพาะด้านและหัวหน้า

2.4.1.3 สิ่งแสดงถึงการสอบผ่านระดับมาตรฐานช่างในแต่ละขั้น

ช่างที่ผ่านการฝึกอบรมและสอบผ่านระดับมาตรฐานช่างในแต่ละระดับขั้น จะได้ป้ายระดับช่างติดเสื้อ เพื่อนำไปติดที่เสื้อทำงานของช่าง ช่างจะมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จที่ตนได้เล่าเรียนมา และนอกจากนี้ยังเป็นการประกาศให้ลูกค้า และเพื่อนร่วมงานทราบถึงความสำเร็จที่ตนได้มาอีกด้วย ช่างจะมีความภาคภูมิใจในตนเอง ป้ายติดเสื้อที่ช่างจะได้รับ จะมีลักษณะดังนี้



สอบผ่านมาตรฐานระดับช่างขั้นสูง



สอบผ่านมาตรฐานระดับช่างขั้นกลาง



สอบผ่านมาตรฐานระดับช่างขั้นต้น



สอบผ่านมาตรฐานระดับช่างชำนาญเฉพาะด้าน

ภาพที่ 2.4 สิ่งแสดงถึงการสอบผ่านระดับมาตรฐานช่างในแต่ละขั้น

นอกจากนี้ช่างยังจะได้รับใบประกาศนียบัตรเป็นการแสดงความสำเร็จ ในแต่ละระดับขั้นอีกด้วย ซึ่งผู้จำหน่ายสามารถนำไปติดแสดงให้ลูกค้าเห็นได้ว่า ช่างของผู้จำหน่ายมีความสามารถพร้อมที่จะให้บริการกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.4.2 แผนการฝึกอบรมหลักสูตรช่างซ่อมรถยนต์มิตซูบิชิ

ตารางที่ 2.1 แสดงแผนการฝึกอบรม

หลักสูตร	ระดับ	จุดมุ่งหมาย
M-Step I	ช่างขั้นต้น	- เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานทางด้านรถยนต์ การบำรุงรักษา การตรวจเช็คตามระยะ และการตรวจเช็คก่อนส่งมอบ
M-Step II	ช่างขั้นกลาง (ได้รับการรับรองระดับมาตรฐานช่างขั้นต้น)	- เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะทางด้านเทคนิค การบำรุงรักษา การซ่อมรถยนต์รุ่นต่าง ๆ และส่วนประกอบต่าง ๆ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

หลักสูตร	ระดับ	จุดมุ่งหมาย
M-Step III	ช่างชั้นสูง (ได้รับการรับรองระดับ มาตรฐานช่างชั้นกลาง)	-เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะทางด้าน วิเคราะห์ วินิจฉัยข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการ ซ่อมรถยนต์ การบำรุงรักษา ข้อมูลจำเพาะของ รถรุ่นต่าง ๆ และส่วนประกอบต่าง ๆ
M-Step (Specialist Technician)	ช่างชำนาญเฉพาะด้าน	-เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และ ความชำนาญเฉพาะทางในการซ่อมรถยนต์ ของแต่ละวิชาใดวิชาหนึ่ง

2.4.3 ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ ดังนี้

ส่วนของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

- 1) ค่าที่พัก ทางบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จะรับผิดชอบ 50 % ของค่าที่พัก
เต็ม 300 บาท ต่อหนึ่งท่าน สถานที่พัก อาคารวไลยอลงกรณ์ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยสงคร
ปทุมธานี เบอร์โทรศัพท์ 02-5290674 (ยกเว้นผู้จำหน่ายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล)
- 2) ค่าอาหารกลางวัน เฉพาะวันที่มีการฝึกอบรม เท่ากับ 25 บาท/คน/วัน
- 3) ค่ารถจากอาคารวไลยอลงกรณ์มายังศูนย์ฝึกอบรม เท่ากับ 14 บาท/คน/วัน
- 4) ค่าเบี้ยเลี้ยง เฉพาะวันที่เข้ารับการฝึกอบรม เท่ากับ 40 บาท/คน/วัน (ยกเว้นผู้จำหน่ายใน
เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล)
- 5) ค่าเครื่องดื่มระหว่างการฝึกอบรม เท่ากับ 6 บาท/คน/วัน
- 6) ค่าซักรีดชุดฝึกอบรม
- 7) ค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้นในกรณีที่ต้องพบแพทย์เมื่อเกิดเจ็บป่วย ทางฝ่ายฝึกอบรมหลัง
การจำหน่าย จะสำรองจ่ายให้ก่อน แล้วจะเรียกเก็บจากท่านในภายหลัง

ส่วนของผู้จำหน่าย

- 1) ค่าที่พักสำหรับพนักงานที่เข้าฝึกอบรม เท่ากับ 50 % ของค่าที่พักเต็ม ต่อหนึ่งท่าน
- 2) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป-กลับ ระหว่างผู้จำหน่ายกับศูนย์ฝึกอบรม
- 3) ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นสำหรับพนักงานของผู้จำหน่ายในการเดินทางมาเข้ารับการฝึกอบรม
ที่นอกเหนือจากที่ทางศูนย์ฝึกอบรมจัดให้

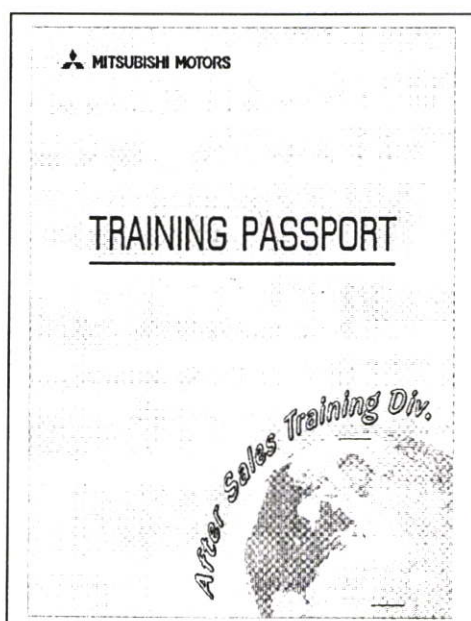
2.4.4 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- 1) พนักงานช่างใหม่ของผู้อำนวยการ ศูนย์บริการมิตซูบิชิ มอเตอร์
- 2) พนักงานช่างของผู้อำนวยการ ศูนย์บริการมิตซูบิชิ มอเตอร์

2.4.5 การลงทะเบียนการฝึกอบรม

ตารางที่ 2.2 เอกสารที่ใช้ในการลงทะเบียน

ลำดับที่	เอกสารที่ใช้	จำนวน	หมายเหตุ
1	หนังสือฝึกอบรม (Passport Training)	1	ตัวอย่าง ดังภาพที่ 2.5
2	ใบส่งตัวจากต้นสังกัด	1	
3	รูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว	2	รูปสี่หรือขาวดำ



ภาพที่ 2.5 สมุดฝึกอบรมประจำตัวช่าง

2.4.6 ขั้นตอนการสอบวัดระดับมาตรฐานช่าง

ทางฝ่ายฝึกอบรมหลังการขาย บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ จำกัด จะติดต่อนัดหมายการสอบวัดระดับมาตรฐานช่างภายหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว

2.4.7 การวัดผลและการประเมินผล

1. ฝ่ายฝึกอบรมหลังการขายเป็นผู้ดำเนินการวัดผลและประกาศผลการฝึกอบรมประจำปี

2. ช่างทุกคนจะต้องสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (Posttest) ไม่ต่ำกว่า 70% จึงจะถือว่าผ่านในวิชานั้นๆ
3. ช่างทุกคนจะต้องสอบผ่านในภาคปฏิบัติและคะแนนจากใบประเมินผลการทำงานจากผู้ประเมิน ไม่ต่ำกว่า 80% ของข้อสอบภาคปฏิบัติและใบประเมินผลการทำงาน
4. ช่างทุกคนจะต้องสอบวัดระดับมาตรฐานช่าง ในแต่ละชั้น และจะต้องได้คะแนนสอบไม่ต่ำกว่า 80% ของข้อสอบวัดระดับมาตรฐานช่าง จึงจะถือว่าผ่าน
5. ถ้าสอบไม่ผ่านในหมวดวิชาใด ให้สอบแก้ตัวเฉพาะในหมวดวิชานั้นในปีถัดไป

2.4.8 รายละเอียดของหลักสูตร

หลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น (Technician Curriculum : M step I)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อผลิตช่างเทคนิคของศูนย์บริการมิตซูบิชิ มอเตอร์ ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการ การดูแลบำรุงรักษา และมีพื้นฐานในการปฏิบัติงานเบื้องต้น
2. เพื่อส่งเสริมช่างเทคนิค ให้มีประสิทธิภาพและเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้เทคโนโลยี ในระดับที่สูงขึ้นต่อไป
3. เพื่อนำความรู้ ความสามารถ ไปใช้ในงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผล

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

พนักงานช่างใหม่หรือผู้ช่วยช่างของศูนย์บริการมิตซูบิชิ มอเตอร์

โครงสร้างหลักสูตร : แบ่งออกเป็น

หลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น

รหัสวิชา	รายวิชา	(ระยะเวลาการฝึกอบรม)
TC0501001H-	เครื่องมือในงานช่างยนต์ (Automotive Tools)	(0.5 วัน)
TC0511001H-	การบริการบำรุงรักษาและการตรวจเช็คก่อนส่งมอบ (Service Maintenance & Pre Delivery Service)	(1.0 วัน)
NC0031001H-	ความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน (Occupational Health & Safety)	(0.5 วัน)
NC0021002H-	การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์และจิตสำนึกในการบริการ (Customer Relation Management & Service Mind)	(0.5 วัน)

TC3101001H- การบริการระบบแชชชี (Chassis Service)	(0.5 วัน)
TC1601001H- ระบบไฟฟ้าเบื้องต้น (Basic Electrical System)	(1.0 วัน)
TC1101001H- การบริการเครื่องยนต์ (Engine Service)	(0.5 วัน)
TC2101001H- การบริการระบบส่งกำลัง (Drive Train System)	(0.5 วัน)
TC0501001H เครื่องมือในงานช่างยนต์ (Automotive Tools)	

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 0.5 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 15 คน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้รู้จักชื่อ ประเภทของเครื่องมือวัดละเอียดและงานเครื่องมือกลในงานช่างยนต์
2. เพื่อให้มีความเข้าใจวิธีการและหลักการใช้เครื่องมือวัดละเอียดและงานเครื่องมือกล
3. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านบริการที่ใช้เครื่องมือวัดละเอียดและงานเครื่องมือกลได้

ถูกต้อง

4. เพื่อให้สามารถทำการบำรุงรักษาเครื่องมือวัดละเอียดและงานเครื่องมือกลได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

เครื่องมือประจำตัวช่าง เครื่องมือวัดละเอียดชนิดต่างๆ ใช้ในงานช่าง งานเครื่องมือกล หลักการปฏิบัติ วิธีการวัด การอ่านค่าจากสเกลบนเครื่องมือวัด วิธีการเลือกใช้เครื่องมือวัดให้เหมาะสมกับชิ้นงาน การบำรุงรักษาเครื่องมือ

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

เครื่องยนต์มีตชุดชิรุ่น 4G92 , 4D56

เนื้อหาวิชา

ตารางที่ 2.3 แสดงเนื้อหาวิชาเครื่องมือในงานช่างยนต์

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเครื่องมือในงานช่าง	0.5	1.5
	- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานเครื่องมือกล		
	- วิธีการใช้เครื่องมือประจำตัวช่าง	1.0	
	- วิธีการใช้เครื่องมือวัดละเอียด		
ปฏิบัติ	- วิธีการวัดชิ้นงานด้วยเครื่องมือวัดละเอียด	0.5	1.5
	- การบำรุงรักษาเครื่องมือ	1.0	
รวม		3.0	

TC0511001H การบริการบำรุงรักษาและการตรวจเช็คก่อนส่งมอบ (Service Maintenance & Pre Delivery Service)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 1 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 15 คน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้มีความเข้าใจในวิธีการบำรุงรักษาและการตรวจสอบก่อนส่งมอบในรถรุ่นต่าง ๆ
2. เพื่อให้มีความเข้าใจถึงความสำคัญของการบริการบำรุงรักษาและการตรวจสอบก่อนส่งมอบ
3. เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตรวจเช็คตามระยะและตรวจเช็คก่อนส่งมอบตามคู่มือบริการได้ถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

การศึกษาวิธีการบริการบำรุงรักษารถยนต์ จุดสำคัญที่จำเป็นสำหรับการบริการตรวจเช็ครถยนต์มีตชุดูบิชิ การตรวจเช็คก่อนการส่งมอบ ตรวจเช็คตามระยะ ค่ามาตรฐาน ค่าแรงขัน การตรวจระดับของเหลว วิธีการปฏิบัติตามคู่มือซ่อมรถยนต์ของแต่ละรุ่น ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับรถยนต์

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

รถยนต์มีตชุดูบิชิรุ่น แลนเซอร์, สตราดา

เนื้อหาวิชา

ตารางที่ 2.4 แสดงเนื้อหาวิชาบริการบำรุงรักษาและการตรวจเช็คก่อนส่งมอบ

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับรถยนต์มิตซูบิชิ	0.5	3.0
	- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริการบำรุงรักษาและการตรวจเช็คก่อนส่งมอบ	1.5	
	- สารหล่อลื่นและสารเหลว	1.0	
ปฏิบัติ	- การตรวจเช็คก่อนส่งมอบ	1.5	3.0
	- การบำรุงรักษาและการตรวจเช็คตามระยะ	1.5	
รวม		6.0	

TC1101001H การบริการเครื่องยนต์ (Engine Service)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 0.5 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 15 คน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้รู้ทฤษฎีและหลักการการทำงานของเครื่องยนต์ดีเซลและเครื่องยนต์แก๊สโซลีน
2. เพื่อให้รู้จักส่วนประกอบและชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ดีเซลและเครื่องยนต์แก๊สโซลีน
3. เพื่อให้สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้เทคโนโลยีในระดับสูงขึ้นไป

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประเภทของเครื่องยนต์ดีเซลและเครื่องยนต์แก๊สโซลีน ทฤษฎีพื้นฐานการสันดาปภายในของเครื่องยนต์ หลักการทำงาน ชิ้นส่วนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ของเครื่องยนต์ ระบบจุดระเบิด ระบบระบายความร้อน ระบบประจุอากาศ และระบบหล่อลื่น

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

เครื่องยนต์มิตซูบิชิรุ่น 4G92 , 4D56, 4M40, 4G93

เนื้อหาวิชา

ตารางที่ 2.5 แสดงเนื้อหาวิชาบริการเครื่องยนต์

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- โครงสร้างและหลักการทำงานของเครื่องยนต์ดีเซล	0.5	1.5
	- โครงสร้างและหลักการทำงานของเครื่องยนต์แก๊สโซลีน	1.0	
ปฏิบัติ	- การตรวจสอบและปรับตั้ง	1.5	1.5
	- การวิเคราะห์และแก้ปัญหา		
รวม		3.0	

TC1601001H ระบบไฟฟ้าเบื้องต้น (Basic Electrical System)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 1 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 15 คน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจทฤษฎีและหลักการทางไฟฟ้า
2. เพื่อให้เข้าใจหลักการทำงานและส่วนประกอบและชิ้นส่วนของอุปกรณ์ไฟฟ้ารถยนต์
3. เพื่อให้สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้เทคโนโลยี

ในระดับสูงขึ้นไป

คำอธิบายรายวิชา

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

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

รถยนต์มีตลับขีปนาวุธ แลนเซอร์, สตราดา

เนื้อหาวิชา

ตารางที่ 2.6 แสดงเนื้อหาวิชาไฟฟ้าเบื้องต้น

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- ทฤษฎีและหลักการคำนวณทางไฟฟ้า	1.5	3.0
	- หลักการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้ารถยนต์	1.5	
	- วงจรไฟฟ้ารถยนต์		
ปฏิบัติ	- ระบบสตาร์ท	0.5	3.0
	- ระบบจุดระเบิด	1.0	
	- ระบบชาร์จไฟ	1.0	
	- ระบบหัวเผา	0.5	
รวม		6.0	

TC2101001H การบริการระบบส่งกำลัง (Drive Train Service)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 0.5 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 15 คน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้เข้าใจหน้าที่และหลักการทำงานของระบบส่งกำลังและการขับเคลื่อน
2. เพื่อให้รู้จักประเภทและส่วนประกอบของระบบส่งกำลังและการขับเคลื่อน
3. เพื่อให้สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้เทคโนโลยี

ในระดับสูงขึ้นต่อไป

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาประเภทของระบบส่งกำลังชนิดต่างๆ หลักการทำงาน ชิ้นส่วนและอุปกรณ์ต่างๆ ของระบบส่งกำลังแบบขับเคลื่อนหน้า และขับเคลื่อนหลัง เกียร์ธรรมดา เกียร์อัตโนมัติ คลัตช์ เพลาส่งกำลังเพื่องท้าย ระบบควบคุมการส่งกำลังแบบไฮดรอลิกส์และกลไก

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

รถยนต์มีตลับขีปนาวุธ, แลนเซอร์, สตราดา, ซีเดีย

เนื้อหาวิชา

ตารางที่ 2.7 แสดงเนื้อหาวิชาบริการระบบส่งกำลัง

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- โครงสร้างและหลักการทำงานของเกียร์ธรรมดา	1.5	1.5
	- ประเภทและหน้าที่ของระบบส่งกำลัง		
	- เฟืองท้าย		
ปฏิบัติ	- การตรวจสอบและปรับตั้ง	1.0	1.5
	- การวิเคราะห์และแก้ปัญหา	0.5	
รวม		3.0	

TC3101001H การบริการระบบแชสซี (Chassis Service)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 0.5 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 15 คน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้เข้าใจโครงสร้างและหน้าที่ของระบบบังคับเลี้ยว ระบบรองรับน้ำหนักและเบรก
2. เพื่อให้รู้หลักการทำงาน ส่วนประกอบของระบบบังคับเลี้ยว รองรับน้ำหนักและเบรก
3. เพื่อให้สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้เทคโนโลยี

ในระดับสูงขึ้นไป

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาโครงสร้างและหน้าที่ของระบบบังคับเลี้ยว หลักการทำงาน ส่วนประกอบของระบบบังคับเลี้ยว กระปุกพวงมาลัย พวงมาลัยแบบแร็คแอนด์พีนีอน การตรวจสอบเบื้องต้น ศึกษาชนิดของระบบรองรับน้ำหนักชนิดต่างๆ หน้าที่และหลักการทำงานของระบบรองรับน้ำหนักของรถยนต์ แหนบแผ่น สปริงชด ทอร์ชันบาร์ การรองรับน้ำหนักแบบกึ่งอิสระ โช้คอัพ เหล็กกันโคลง ล้อ มุมล้อ ยางการปรับตั้งศูนย์ล้อ การตรวจเช็ค ระบบเบรกแบบต่าง ๆ หน้าที่หลักการทำงานของระบบเบรก อุปกรณ์ระบบเบรก หม้อลมเบรก ก้านเบรกดิสก์เบรก ครัมเบรก ไฮดรอลิกส์เบรก

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

รถยนต์มีตูดุบิชิรุ่น LANCER, CEDIA , STRADA, PAJERO, OUTLANDER

เนื้อหาวิชา

ตารางที่ 2.8 แสดงเนื้อหาวิชาบริการระบบซัพซี้

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- โครงสร้างและหลักการทำงานของระบบบังคับลิฟต์	1.5	1.5
	- โครงสร้างและหลักการทำงานของระบบรองรับน้ำหนัก		
	- โครงสร้างและหลักการทำงานของระบบเบรก		
ปฏิบัติ	- การตรวจสอบและปรับตั้ง	1.0	1.5
	- การวิเคราะห์ปัญหา	0.5	
รวม		3.0	

NC0031001H ความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน (Occupational Health & Safety)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 0.5 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 15 คน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัยของการทำงาน
2. เพื่อให้รู้ถึงความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน
3. เพื่อให้สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปเป็นใช้ในการปฏิบัติงาน

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาวิธีการทำงานด้วยความปลอดภัย ขั้นตอนการทำกิจกรรม 5 ส. การแต่งกายในการปฏิบัติงาน การป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

ศูนย์บริการมิตซูบิชิ มอเตอร์

เนื้อหาวิชา

ตารางที่ 2.9 แสดงเนื้อหาวิชาความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงาน

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- ความหมายและความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน	0.5	1.5
	- กิจกรรม 5 ส.	1.0	
ปฏิบัติ	- การทำกิจกรรม 5 ส.	1.5	1.5
รวม		3.0	

NC0021001H การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์และจิตสำนึกการบริการ (Customer Relation Management & Service Mind)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 0.5 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 15 คน

จุดประสงค์รายวิชา

1. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. เพื่อให้รู้ถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
3. เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในจรรยาบรรณช่างमितซูบิชิ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในศูนย์บริการ การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ จรรยาบรรณของช่างमितซูบิชิ

สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม

ศูนย์บริการमितซูบิชิ มอเตอร์

เนื้อหาวิชา

ตารางที่ 2.10 แสดงเนื้อหาวิชาการบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์และจิตสำนึกการบริการ

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- จรรยาบรรณของช่างมิดชูบิชิ	0.5	1.5
	- การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์	1.0	
ปฏิบัติ	- กิจกรรม	1.0	1.5
รวม		3.0	

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

สมเกียรติ กิ่งแก้ว (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการประเมินโครงการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูงกรณีศึกษา สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี โดยศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง และผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุดรธานี จำนวน 236 คน และเป็นการศึกษาประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษา ค้นคว้า สร้าง และพัฒนาขึ้นตามรูปแบบ CIPP Model ผลการศึกษา พบว่า 1) โดยรวมผลการประเมินโครงการฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง กรณีพิเศษเห็นด้วยในระดับมาก 2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพแวดล้อม (Context) ซึ่งประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของโครงการ ความต้องการจำเป็น จุดเด่น จุดอ่อน ของโครงการมีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคลากร วิทยากร สถานที่ งบประมาณ คุณภาพของสถานที่ ศึกษาดูงาน มีความพร้อมในระดับมาก ด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผนในการจัดฝึกอบรม การจัดบุคลากร การอำนวยความสะดวก และการควบคุม สามารถดำเนินการได้ในระดับมาก และด้านผลลัพธ์ (Product) ซึ่งประกอบด้วย ผลสำเร็จ ผลผลิตการการจัดฝึกอบรม และผลกระทบที่เกิดการโครงการ ประสบผลสำเร็จในระดับมาก

สุรศักดิ์ สวัสดิ์ (2542 : 150) ได้ทำการศึกษาการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรสายอากาศวิทยุคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปีพุทธศักราช 2539 โดยใช้รูปแบบของการประเมินซิป ผลการวิจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความต้องการเนื้อหาความรู้และความสามารถในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าวัตถุประสงค์

ของการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าวัสดุอุปกรณ์ และหัวข้อวิชาฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมากด้าน กระบวนการ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากรฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่า การจดดำเนินงานฝึกอบรมเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่า การจัดกิจกรรมฝึกอบรมเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านผลผลิต พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความรู้ไปใช้แก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และถ่ายทอดแก่ผู้ร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

สุรภัทร์ ชูตินันท์. (2444 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาผลของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการวัด ประเมิน และวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด ในด้านความรู้ของหลักสูตร ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม และด้านปัญหาที่เกิดจากการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความคุ้มค่าสูงกว่าระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในการฝึกอบรมต่ำกว่าระดับปานกลาง ผู้เข้าอบรมชายและหญิงมีความรู้ ความคุ้มค่า และปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ผู้เข้าอบรมที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความรู้ความคุ้มค่า และปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ผู้เข้าอบรมที่เป็นกลุ่มงานอำนวยความสะดวกกับผู้เข้าอบรมที่เป็นกลุ่มงานช่วยบริหาร มีความรู้ความคุ้มค่าและปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

อนันต์ เตียวต้อย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลโครงการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหาร ผู้เข้ารับการอบรม รุ่นที่ 17 และรุ่นที่ 18 ผู้บริหารระดับสูง ผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรม และคณะกรรมการดำเนินงาน พบว่า

1. ด้านสภาพแวดล้อม วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ ส่วนโครงสร้างของหลักสูตรการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายชื่อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก

2. ด้านปัจจัยนำเข้า คุณลักษณะของวิทยากร โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายชื่อ ส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายชื่อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนสถานที่ฝึกอบรม และที่พัก โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายชื่อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนงบประมาณตาม โครงการฝึกอบรม โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายชื่อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก

3. ด้านกระบวนการ การดำเนินงานฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนการวัดและการประเมินผล โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายข้อส่วนใหญ่ ความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนการบริหารโครงการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก

4. ด้านผลผลิต ปริมาณผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับ ส่วนคุณภาพผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน และทุกข้อ

5. สรุปผลการประเมินในด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ

6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโครงการฝึกอบรม เป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์ต่อบุคลากร และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมเกิดความมั่นใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่ดี ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ควรคัดเลือกวิทยากรที่มีประสบการณ์ ควรจัดระบบการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามที่หน่วยงานเรียงลำดับไว้ ควรจัดช่วงเดือนมีนาคม – พฤษภาคมของทุกปี จัดภาคทฤษฎีไม่ควรเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ควรเชิญผู้ประสบผลสำเร็จการบริหารมาเล่าประสบการณ์ และควรเพิ่มหลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพ

2.5.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Ching (1997 : 280) ได้ทำการศึกษาการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรการเรียนการสอน สาขาวิศวกรรมเครื่องกล หลักสูตร 5 ปี ของวิทยาลัยในไต้หวัน โดยการใช้อยู่แบบซิป (CIPP Model) โดยใช้แบบสอบถามกับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า

หลักสูตรมีความเหมาะสมดีแล้ว ทั้งในด้านความรู้ที่จะนำไปใช้ในการทำงาน และความชำนาญจากการฝึกงานภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยจำแนกความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มในภาพรวม ดังนี้

1. นักศึกษาผู้สำเร็จการศึกษา และสถานศึกษา มีความพอใจกับความเหมาะสมของหลักสูตร
2. สถานศึกษา มีความพอใจกับผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน
3. ผู้สำเร็จการศึกษา มีความพอใจกับความรู้ และความชำนาญที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพ และ

4. นายจ้าง มีความพอใจกับความสามารถในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา

ในรายละเอียดผลการวิจัยในส่วนของ (1) สภาพแวดล้อม พบว่า ผู้เรียนเห็นว่าโครงสร้างของหลักสูตร ยังมีความยืดหยุ่นน้อยไป ผู้สำเร็จการศึกษาเห็นว่าน่าจะปรับปรุงหลักสูตรอยู่เรื่อย ๆ ให้เหมาะสมกับสภาวะเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา และมีการฝึกปฏิบัติ น้อยไป และสถานศึกษาเห็นว่าควรปรับเปลี่ยนรายวิชาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น (2) ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ผู้เรียนพอใจกับวัสดุอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน ผู้สำเร็จการศึกษามีความพอใจกับวัสดุ

อุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน (3) ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้เรียนไม่พอใจต่อกลยุทธ์การสอนของ ผู้สอนสถานศึกษาไม่พอใจกับการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้เรียน อัตราการศึกษาต่อในชั้นที่สูงขึ้น และภาวการทำงานของผู้ที่เรียนจบไปแล้ว และการนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน (4) ด้านผลผลิต พบว่านายจ้างมีความพอใจกับผู้เข้าทำงานด้วยในด้านความรู้เชิงวิชาการ ความตั้งใจในการทำงาน การปรับตัว การตรงต่อเวลา และความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่น แต่เห็นว่า ยังขาดความชำนาญในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ และความสามารถในการให้ความรู้ และคำแนะนำแก่ ลูกน้องที่ทำงานด้วย โดยสรุปหลักสูตรดังกล่าว มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและ อุตสาหกรรมในปัจจุบันคืออยู่แล้ว แต่ควรจะต้องมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับอนาคตที่จะเป็นสังคม ยุคเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อย ๆ

Nuria (1997 : 550) ได้ทำการศึกษาการสอดแทรกความรู้ เนื้อหาความรู้ ทักษะคิดและความ ชำนาญให้แก่ผู้ใช้แรงงาน โดยบูรณาการเข้ากับหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อการประกอบอาชีพ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้แรงงาน ในเชิงวิชาการ โดยการศึกษาจากกลุ่มคน ว่างงานในประเทศสเปน ที่เข้ารับการฝึกอบรมวิชาชีพ ผลการวิจัย พบว่า การเข้ารับการฝึกอบรม โดยเฉพาะในสาขา เนื้อหาที่เป็นที่ต้องการในสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นปัจจัยสำคัญหรือเป็นสิ่งจำเป็น ในการดำเนินงาน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำให้มีงานทำได้ จึงได้มีการศึกษาวิจัยหลักสูตรการ เน้นแนะและฝึกอาชีพขึ้น โดยมีรายละเอียด พบว่า ปัจจัยสำคัญในการให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมได้ดี คือ มีการแนะแนวหรือการให้คำปรึกษา ด้านการประกอบอาชีพแทรกอยู่ในเนื้อหา เชิงวิชาการในระหว่างการฝึกอบรม เอกสารประกอบการสอนที่มีเนื้อหาละเอียด โดยมีการให้ผู้เข้า รับการฝึกอบรมตอบแบบสอบถาม เพื่อแสดงความต้องการในการเข้ารับการอบรม การปรับเปลี่ยน เนื้อหาวิชาให้เข้ากับสถานการณ์ และความต้องการของผู้เรียนในแต่ละกลุ่มอบรม การทดลองนี้ทำ ในศูนย์การศึกษาอาชีพ 3 แห่ง ในเขตอุตสาหกรรมของเมืองบาเซโลนา โดยอ้างอิงทฤษฎีของ แบบจำลองชิป (CIPP Model) ซึ่งให้ผลว่าการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม ช่วยทำให้ผู้เข้ารับ การฝึกอบรมได้รับการพัฒนาด้านความรู้ทัศนคติ ความชำนาญในการทำงานดีขึ้น

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ ฝึกอบรมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจากผลจากการประเมินโครงการ ฝึกอบรมนั้นก่อให้เกิดการพัฒนาโครงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของ องค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่ดี นอกจากนี้การประเมินโครงการยังเป็นขั้นตอน หนึ่งที่มีความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินนั้นจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถ นำมาใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงโครงการฝึกอบรม และยังเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของ โครงการฝึกอบรมซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้บริหารที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ ฝึกอบรม โดยผู้วิจัยจึงได้จัดทำเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้วยรูปแบบการประเมินชิป เพื่อนำผลที่ได้จากการ

วิจัยไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง และช่วยในการพัฒนาการดำเนินงานของโครงการให้
เป็นไปตามกระบวนการการวางแผนงานที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อโครงการฝึกอบรมต่อไป
ในอนาคต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ตามความคิดเห็นของ ผู้จัดการศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ และผู้ร่วมโครงการฝึกอบรม ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Survey Research) โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดังนี้

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

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ของ บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ทั่วประเทศ 6 เขต จำนวนทั้งสิ้น 52 คน ประกอบด้วย

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม	3	คน
กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการ	15	คน
กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4	คน
กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม	15	คน
กลุ่มที่ 5 หัวหน้างาน	15	คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 4 ชุด จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบ 5 กลุ่ม คือ ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้างาน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่จบการศึกษา

ตอนที่ 2 ของชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิทซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการประเมินผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้จัดการศูนย์บริการ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน จำนวน 40 ข้อ คือ

1) การประเมินด้านบริบท	จำนวน	11	ข้อ (ข้อ 1 - 11)
2) การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น	จำนวน	12	ข้อ (ข้อ 12 - 23)
3) การประเมินด้านกระบวนการ	จำนวน	17	ข้อ (ข้อ 24 - 40)

ตอนที่ 2 ของชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด เป็นการประเมินเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยเน้นการประเมินด้านบริบท จำนวน 11 ข้อ (ข้อ 1 - 11)

ตอนที่ 2 ของชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านปฏิบัติการ ด้านพฤติกรรม ด้านการเรียนรู้ ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ที่เกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิทซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด เป็นการประเมินผู้เข้ารับการอบรมในด้านผลผลิตโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน จำนวน 47 ข้อ คือ

1) การประเมินด้านปฏิบัติการ	จำนวน	15	ข้อ (ข้อ 41 - 55)
2) การประเมินด้านการเรียนรู้	จำนวน	20	ข้อ (ข้อ 56 - 75)
3) การประเมินด้านพฤติกรรม	จำนวน	6	ข้อ (ข้อ 76 - 81)
4) การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร	จำนวน	6	ข้อ (ข้อ 82 - 87)

ตอนที่ 2 ของชุดที่ 4 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิทซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด เป็นการประเมินหัวหน้างานในด้านผลผลิต เน้นการประเมินด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร จำนวน 12 ข้อ คือ

1) การประเมินด้านพฤติกรรม	จำนวน	6	ข้อ (ข้อ 76 - 81)
2) การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร	จำนวน	6	ข้อ (ข้อ 82 - 87)

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 5 | หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อยที่สุด |

สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ส่งแบบสอบถามกลับคืนมา ในการประเมินฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตรชุบิซิโมเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้าน

3.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร โดยใช้รูปแบบผสมระหว่างรูปแบบการประเมินของ CIPP กับรูปแบบการประเมินของ Krikpatrick
2. กำหนดแนวคิดและลักษณะของแบบสอบถาม
3. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. น.ต.ดร.พงศ์เทพ จิระโร | ครูพยาบาล โรงเรียนพยาบาล กองการศึกษา
กรมแพทย์ทหารเรือ |
| 2. ดร.คมสร วงษ์รักษา | ศึกษานิเทศก์ คณะกรรมการ การอาชีวศึกษา
สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ |
| 3. คุณวรรณิ รัตนบูรานนท์ | นักวิชาการศึกษาสำนักบริหารงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ |
| 4. อาจารย์ชาญชัย ทองประสิทธิ์ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านบริการวิชาการ สำนัก
พัฒนาเทคนิคศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าพระนครเหนือ |

5. คุณไพรัช แพรกล้าย ผู้อำนวยกาการฝ่ายฝึกอบรม และสื่อสิ่งพิมพ์
บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

5.1 นำแบบสอบที่ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบแล้ว มาลงความเห็น และให้คะแนนเพื่อลงความเห็น ดังนี้

- + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

5.2 คำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนรายข้อ โดยใช้เทคนิค IOC (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547 : 242) ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และเจ้าหน้าที่ของผู้แทนจำหน่าย ที่มีลักษณะของการจัด ฝึกอบรมในลักษณะที่ใกล้เคียงกันกับ การฝึกอบรมของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach โดยใช้สูตร(พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547 : 248)

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

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม

K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

ซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านบริบท	=	0.95
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น	=	0.85
3. ด้านกระบวนการ	=	0.85
4. ด้านผลผลิต		
4.1 ปฏิบัติการ	=	0.96
4.2 การเรียนรู้	=	0.91
4.3 พฤติกรรม	=	0.74
4.4 ผลลัพธ์ต่อองค์กร	=	0.91

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้และได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหาร ของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 กลุ่ม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 12 – 23 กันยายน 2549

2. แบบสอบถามทั้งหมด มีจำนวน 4 ชุด สำหรับแจกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 กลุ่ม ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม และกลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการ สอบถามการประเมินด้านบริบท (11 ข้อ) ด้านปัจจัยเบื้องต้น (12 ข้อ) และด้านกระบวนการ (17 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 40 ข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สอบถามการประเมินด้านบริบท (11 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 11 ข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม สอบถามการประเมินด้านผลผลิต เน้นด้านปฏิบัติการ (15 ข้อ) ด้านการเรียนรู้ (20 ข้อ) ด้านพฤติกรรม (6 ข้อ) ด้านผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กร (6 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 47 ข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับผู้ให้ข้อมูลกลุ่มที่ 5 หัวหน้างาน สอบถามการประเมินด้านผลผลิต เน้นด้านพฤติกรรม (6 ข้อ) และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (6 ข้อ) รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 20 ข้อ

เสร็จแล้วนำแบบสอบถามที่ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 กลุ่มที่ตอบกลับคืนมาแล้ว เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ เสร็จแล้วนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ระดับความเหมาะสมประเมินไว้ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล มีลำดับขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนฉบับและความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ในการตอบแบบสอบถาม ทั้ง 5 กลุ่ม
2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาแยกเป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ศึกษาเพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาค่าสถิติ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย
3. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามตัวแปรที่ศึกษา ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติ SPSS
4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา และสาขาที่จบการศึกษา ด้วยวิธีหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น ของ บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านที่มีผลต่อการฝึกอบรมและประสิทธิผลของการฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ในภาพรวมรายด้าน รายข้อ และการใช้สถิติเปรียบเทียบ (t - test)

3.4.2 เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แปลความหมายระดับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ใช้เกณฑ์ในการแปลพิจารณาค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

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

เมื่อ	P	แทน ค่าร้อยละ
	n	แทน จำนวนที่ต้องการหาค่าร้อยละ
	N	แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 59)

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

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

3.5.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 64)

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

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

3.5.4 ทดสอบค่าที (พิชิต ฤทธิจรูญ. 2547 : 307)

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

เมื่อ	ΣD	แทน	ผลรวมของความแตกต่างระหว่างคะแนนความคิดเห็น หลังกับก่อนการอบรม
	ΣD^2	แทน	ผลรวมของกำลังสองของความแตกต่างระหว่าง คะแนนความคิดเห็น หลังกับก่อนการอบรม
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	df	แทน	$n - 1$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and Others และของ Kirkpatric ซึ่งนำมาใช้ในการประเมินร่วมกัน ตามความคิดเห็นผู้บริหาร และเข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ของ บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ทั่วประเทศ 6 เขต จำนวนทั้งสิ้น 52 คน จำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 กลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้เข้ารับการอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และหัวหน้างานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น ของ บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม รายด้าน และเป็นรายชื่อ โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ และนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม
- 1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่าย
- 1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- 1.4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม
- 1.5 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 5 หัวหน้างานผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ของผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้จัดการศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่าย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้างานผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคช่างต้น ของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นรายชื่อ และรายด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้านดังนี้

- 2.1 ด้านบริบท (Context Evaluation)
- 2.2 การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation)
- 2.3 การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation)
- 2.4 การประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation)

- 2.4.1 การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction)
- 2.4.2 การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning)
- 2.4.3 การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior)
- 2.4.4 การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ของ บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามทั้ง 5 กลุ่ม และในภาพรวม

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการ ฝึกอบรม		กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการ ศูนย์บริการ		กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม		กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับ การอบรม		กลุ่มที่ 5 หัวหน้างาน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ												
ระหว่าง 21 ปี - 30 ปี	-	-	1	6.67	-	-	11	73.30	4	26.70	16.00	30.77
ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไป	3	100.00	14	93.33	4	100.00	4	26.70	11	73.30	36.00	69.23
2. วุฒิการศึกษา												
ต่ำกว่าระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า	-	-	-	-	-	-	2	13.30	2	13.30	4.00	7.70
ระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า	1	33.30	1	6.67	1	25.00	5	33.30	6	40.00	14.00	26.92
ระดับ ปว.ส. หรือเทียบเท่า	-	-	5	33.33	-	-	8	53.40	7	46.70	20.00	38.46
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	2	66.70	9	60.00	3	75.00	-	-	-	-	14.00	26.92
3. สาขาที่จบ												
สาขาช่างยนต์	2	66.70	12	80.00	4	100.00	14	93.30	12	80.00	44.00	84.62
สาขาอื่น ๆ	1	33.30	3	20.00	-	-	1	6.70	3	20.00	8.00	15.38

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในภาพรวมทั้ง 5 กลุ่ม จำนวน 52 คน ประกอบด้วยอายุระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 และอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 วุฒิการศึกษาระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 วุฒิการศึกษา ระดับ ปว.ส. หรือเทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46 วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 สาขาช่างยนต์ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 84.62 สาขาอื่น ๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15.38

เมื่อจำแนกวิเคราะห์ในแต่ละกลุ่ม พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 วุฒิการศึกษาระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 สาขาที่จบ สาขาช่างยนต์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และสาขาอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30

กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการ พบว่า ผู้จัดการศูนย์บริการของตัวแทนจำนวน 15 คน คิดเป็น 100.00 ประกอบด้วยอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 คน อายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33 วุฒิการศึกษาระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 วุฒิการศึกษาระดับ ปว.ส. หรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 สาขาที่จบ สาขาช่างยนต์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 สาขาอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 วุฒิการศึกษาระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 สาขาช่างยนต์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยอายุระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 และอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 วุฒิการศึกษาระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และวุฒิการศึกษาระดับ ปว.ส. หรือเทียบเท่า จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 53.40 สาขาที่จบ สาขาช่างยนต์ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 93.30 และสาขาอื่น ๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 6.70

กลุ่มที่ 5 หัวหน้างาน พบว่า หัวหน้างานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ประกอบด้วยอายุระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 วุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับ ปว.ช. หรือ

เทียบเท่า จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 วุฒิกการศึกษาระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 วุฒิกการศึกษาระดับ ปว.ส. หรือเทียบเท่า จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 สาขาช่างยนต์ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 สาขาอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ของผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรมในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิทซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ ของ บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย การประเมินด้านบริบท ปัจจัยเบื้องต้น กระบวนการ และผลผลิต ตามตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินด้านบริบท

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของผู้ตอบแบบสอบถาม 3 กลุ่ม ด้านบริบท

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการ ฝึกอบรม (n = 3)			กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการ ศูนย์บริการ (n = 15)			กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม (n = 4)			รวม (n = 22)		
	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท	4.00	0.00	มาก	3.27	0.88	ปานกลาง	4.75	0.50	มากที่สุด	4.01	0.46	มาก
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	4.33	0.58	มาก	3.47	0.74	ปานกลาง	4.75	0.50	มากที่สุด	4.18	0.61	มาก
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน	3.67	0.58	มาก	3.27	0.88	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.65	0.49	มาก
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.67	0.58	มาก	3.07	1.16	ปานกลาง	4.25	0.96	มาก	3.66	0.90	มาก
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน	5.00	0.00	มากที่สุด	3.60	0.91	มาก	5.00	0.00	มากที่สุด	4.53	0.30	มากที่สุด
6. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย	4.00	0.00	มาก	3.67	0.82	มาก	4.25	0.50	มาก	3.97	0.44	มาก
7. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร	4.33	0.58	มาก	4.33	0.49	มาก	4.75	0.50	มากที่สุด	4.47	0.52	มาก
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร	4.33	1.15	มาก	3.93	0.70	มาก	4.00	0.00	มาก	4.09	0.62	มาก
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	3.67	0.58	มาก	3.47	0.83	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.71	0.47	มาก
10. เนื้อหากิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในการปฏิบัติงาน	4.33	0.58	มาก	4.00	0.76	มาก	4.75	0.50	มากที่สุด	4.36	0.61	มาก
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร	4.33	0.58	มาก	4.13	0.74	มาก	4.75	0.50	มากที่สุด	4.40	0.61	มาก
รวม	4.15	0.47	มาก	3.66	0.81	มาก	4.48	0.36	มาก	4.09	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ในภาพรวม ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิค ชั้นต้น บริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบริบท มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.65 – 4.53 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 1 รายการ และอยู่ในระดับมาก 10 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา คือ โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.67 – 5.00 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 1 รายการ และอยู่ในระดับมาก 10 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมามี 5 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในการปฏิบัติงาน และหลักสูตรมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มี 3 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ($\bar{X} = 3.67$)

กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.07 – 4.33 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 6 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 5 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ($\bar{X} = 4.13$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.07$)

กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00 – 5.00 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 6 รายการ และอยู่ในระดับมาก 5 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมามี 5 รายการ คือ โครงการวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในการปฏิบัติงาน หลักสูตรมี

ความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ($\bar{X} = 4.75$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด มี 3 รายการ คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการศึกษา ($\bar{X} = 4.00$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของ ด้านปัจจัยเบื้องต้น

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการ ฝึกอบรม (n = 3)			กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการ ศูนย์บริการ (n = 15)			รวม (n = 18)		
	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน
1. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	4.33	0.58	มาก	3.67	0.72	มาก	4.00	0.65	มาก
2. มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก	4.33	0.58	มาก	3.60	0.91	มาก	3.97	0.75	มาก
3. คู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน	4.00	0.00	มาก	3.53	0.83	มาก	3.77	0.42	มาก
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน	3.67	0.58	มาก	3.53	0.74	มาก	3.60	0.66	มาก
5. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความถูกต้อง	3.67	0.58	มาก	3.80	0.77	มาก	3.74	0.68	มาก
6. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ในการฝึกอบรมมีเพียงพอ	3.00	1.00	ปานกลาง	3.80	0.94	มาก	3.40	0.97	ปานกลาง
7. การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ	4.00	0.00	มาก	3.93	0.70	มาก	3.97	0.35	มาก
8. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้งโต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม	4.00	0.00	มาก	3.67	0.72	มาก	3.84	0.36	มาก
9. อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม	3.67	0.58	มาก	3.87	0.52	มาก	3.77	0.55	มาก
10. แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ	4.00	0.00	มาก	3.73	0.70	มาก	3.87	0.35	มาก
11. ระบบเครื่องเสียงในการบรรยาย ดังชัดเพียงพอ	2.00	1.00	น้อย	3.73	0.88	มาก	2.87	0.94	ปานกลาง
12. ระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตร เหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	2.33	0.58	น้อย	3.80	0.77	มาก	3.07	0.68	ปานกลาง
รวม	3.58	0.46	มาก	3.72	0.77	มาก	3.66	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผลการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านปัจจัยเบื้องต้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.87 – 4.00 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 9 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 รายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา คือ มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก และการจัดการและเครื่องดัดเพียงพอ ($\bar{X} = 3.97$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายดัดเพียงพอ ($\bar{X} = 2.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.00 – 4.33 มีความเหมาะสมในระดับมาก 9 รายการ อยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ และอยู่ในระดับน้อย 2 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม และมีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมามี 4 รายการ คือคู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน การจัดหาอาหารและเครื่องดัดเพียงพอ และการจัดสถานที่ฝึกอบรมรวมทั้งโต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือระบบเครื่องเสียงในการบรรยาย ดัดเพียงพอ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.00$)

กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53 – 3.93 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุก รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการจัดอาหารและเครื่องดัดเพียงพอ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คืออุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.87$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของ ด้านกระบวนการ

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการ ฝึกอบรม (n = 3)			กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการ ศูนย์บริการ (n = 15)			รวม (n = 18)		
	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการ ประเมิน
1. ขั้นตอนการจัดส่งใบสมัครมีความสะดวกสบาย	4.00	1.00	มาก	4.00	0.76	มาก	4.00	0.88	มาก
2. ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม	4.00	1.00	มาก	4.07	0.70	มาก	4.04	0.85	มาก
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรับทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม	3.33	0.58	ปานกลาง	3.80	0.77	มาก	3.57	0.68	มาก
4. มีการทบทวนเนื้อหาตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.58	มาก	3.67	0.72	มาก	3.67	0.65	มาก
5. มีการจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล	3.67	0.58	มาก	3.53	0.83	มาก	3.60	0.71	มาก
6. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม	3.33	1.15	ปานกลาง	3.73	0.80	มาก	3.53	0.98	มาก
7. มีการประเมินพฤติกรรมระหว่าง การฝึกอบรม	4.00	0.00	มาก	3.80	0.77	มาก	3.90	0.39	มาก
8. เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลประเมินผลมีความเหมาะสม	3.67	0.58	มาก	3.87	0.74	มาก	3.77	0.66	มาก
9. การบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา	4.00	0.00	มาก	3.93	0.88	มาก	3.97	0.44	มาก
10. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้	3.67	0.58	มาก	4.00	0.85	มาก	3.84	0.72	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินกิจการ ฝึกอบรม (n = 3)				กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการ ศูนย์บริการ (n = 15)				รวม (n = 18)					
	ระดับการ ประเมิน		S	- X	ระดับการ ประเมิน		S	- X	ระดับการ ประเมิน		S	- X	ระดับการ ประเมิน	ลำดับ
	มาก	ปานกลาง			มาก	ปานกลาง			มาก	ปานกลาง				
11. การยกตัวอย่างประกอบกรบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความชัดเจน	มาก		1.15	3.67	มาก		0.80	4.07	มาก		0.98	3.87	มาก	10
12. การเปิดโอกาสให้ผู้รับการอบรม ชักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น	มาก		1.00	4.00	มาก		0.62	4.33	มาก		0.81	4.17	มาก	1
13. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมช่วยให้ผู้รับการอบรมสามารถประยุกต์เนื้อหา การปฏิบัติงานได้	มาก		0.00	4.00	มาก		0.64	4.13	มาก		0.32	4.07	มาก	4
14. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้า รับการอบรมทราบ	มาก		0.00	4.00	มาก		0.72	4.33	มาก		0.36	4.17	มาก	1
15. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่าง เหมาะสม	มาก		0.58	3.67	มาก		0.74	4.13	มาก		0.66	3.90	มาก	8
16. ผู้รับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม	ปานกลาง		0.58	3.33	ปานกลาง		0.59	4.07	มาก		0.59	3.70	มาก	13
17. ผู้รับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลาตลอด 5 วัน	มาก		0.00	4.00	มาก		0.80	4.27	มาก		0.40	4.14	มาก	3
รวม	มาก		0.55	3.77	มาก		0.75	3.98	มาก		0.65	3.88	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิค
ขั้นต้น ของบริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านกระบวนการ มีความเหมาะสมอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53 – 4.17 มีความเหมาะสมอยู่ใน
ระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรม ชักถาม
ปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้
เข้ารับการอบรมทราบ ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา คือ ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตาม
กำหนดเวลา ตลอด 5 วัน ($\bar{X} = 4.14$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อนการ
ฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.53$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.33 – 4.00 มีความเหมาะสม/ความสอดคล้อง
ในระดับมาก 14 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 8
รายการ คือขั้นตอนการจัดส่งใบสมัครมีความสะดวกสบาย ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัด
ฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม มีการประเมินพฤติกรรมระหว่าง
ฝึกอบรม การบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา การเปิดโอกาสให้ผู้เข้า
รับการอบรมซักถามปัญหา เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถประยุกต์เนื้อหา
การปฏิบัติงานได้ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรม
ทราบ ผู้เข้ารับการอบรมเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลาตลอด 5 วัน ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมามี 6
รายการ คือมีการทบทวนเนื้อหาตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดให้ทำงานหรือฝึก
ปฏิบัติเป็นรายบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลประเมินผลมีความเหมาะสมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมี
เทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความ
ชัดเจน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีวิธีการในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.67$) ส่วน
รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้เข้ารับการฝึกอบรมรับทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม มีการ
ทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม และผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม มีความ
เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมหรือความสอดคล้องอยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53 – 4.33 มีความเหมาะสมอยู่
ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 รายการ คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เข้า
รับการอบรมซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของ
เนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมา คือ ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรม

ตรงตามกำหนดเวลา ตลอด 5 วัน ($\bar{X} = 3.27$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของด้านผลผลิต

รายการ	n	\bar{X}	s	ระดับการประเมิน	ลำดับ
4.1 ด้านปฏิกริยา	15	4.02	0.86	มาก	3
4.2 ด้านการเรียนรู้	15	4.15	0.69	มาก	1
4.3 ด้านพฤติกรรม	30	4.02	0.67	มาก	3
4.4 ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร	30	4.11	0.71	มาก	2
รวม		4.07	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น ของบริษัท มิตรชูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านผลผลิต มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ ด้านการเรียนรู้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านปฏิกริยา และด้านพฤติกรรมมีความเหมาะสม/มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของ
ด้านผลผลิต : ด้านปฏิบัติการ

รายการ	กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม (n = 15)			
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	ลำดับ
1. มีการทบทวนเนื้อหาตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ	3.20	0.77	ปานกลาง	15
2. มีการจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล	3.73	1.22	มาก	13
3. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม	3.87	0.99	มาก	12
4. มีการประเมินพฤติกรรมระหว่าง การฝึกอบรม	3.53	0.92	มาก	14
5. เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลประเมินผลมีความเหมาะสม	3.93	0.70	มาก	11
6. การบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา	4.13	0.92	มาก	5
7. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้	4.33	0.82	มาก	2
8. การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความชัดเจน	4.07	0.88	มาก	6
9. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรม ชักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น	4.33	0.90	มาก	2
10. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถประยุกต์เนื้อหาการปฏิบัติงานได้	4.07	0.80	มาก	6
11. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ	4.20	0.68	มาก	4
12. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม	4.00	0.85	มาก	10
13. ผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม	4.07	0.96	มาก	6
14. ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลา ตลอด 5 วัน	4.73	0.59	มากที่สุด	1
15. ผู้เข้ารับการอบรมมีการซักถาม แสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมในระหว่างการฝึกอบรม	4.07	0.88	มาก	6
รวม	4.02	0.86	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิค
 ขั้นต้น ของบริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านผลผลิต : ด้านปฏิภิริยา มีความเหมาะสม
 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.20 – 4.73 ซึ่งมีความเหมาะสมใน
 ระดับมากที่สุด 1 รายการ อยู่ในระดับมาก 13 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับ
 รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลา ตลอด 5 วัน
 ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา มี 2 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ และการเปิด
 โอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนรายการที่มี
 ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทบทวนเนื้อหาตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ มีความเหมาะสมอยู่ใน
 ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของด้านผลผลิต : ด้านการเรียนรู้

รายการ	กลุ่มที่ 4 ผู้ประกอบการบรม (n = 15)							
	ก่อน			หลัง			t	Sig
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน		
1. ท่านมีความรู้ในการใช้เครื่องมือในงานช่างยนต์	2.80	0.56	ปานกลาง	3.93	0.59	มาก	6.859*	0.000
2. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริการบำรุงรักษา และการตรวจเช็คก่อนส่งมอบ	3.06	0.70	ปานกลาง	3.93	0.79	มาก	4.516*	0.000
3. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการ	3.13	0.63	ปานกลาง	4.00	0.84	มาก	4.516*	0.000
4. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริการระบบแชงซี	2.53	0.63	ปานกลาง	3.80	0.67	มาก	8.264*	0.000
5. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าเบื้องต้น	2.26	0.45	น้อย	3.46	0.83	มาก	6.874*	0.000
6. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริการเครื่องยนต์	3.20	0.77	ปานกลาง	4.20	0.67	มาก	7.246*	0.000
7. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริการระบบส่งกำลัง	3.20	0.94	ปานกลาง	4.20	0.77	มาก	7.246*	0.000
8. ท่านสามารถเลือกใช้เครื่องมือได้ถูกประเภท	2.93	0.79	ปานกลาง	4.26	0.59	มาก	7.135*	0.000
9. ท่านสามารถตรวจเช็ครถก่อนส่งมอบและเช็คตามระยะได้	3.46	0.74	ปานกลาง	4.26	0.59	มาก	4.583*	0.000
10. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบแชงซี	2.80	0.67	ปานกลาง	3.80	0.77	มาก	5.123*	0.000
11. ท่านสามารถตรวจเช็คงานในระบบไฟฟ้าเบื้องต้น	2.60	0.50	ปานกลาง	3.80	0.77	มาก	6.000*	0.000

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม (n = 15)									
	ก่อน			หลัง			t	Sig		
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน				
12. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบเครื่องยนต์	2.93	0.79	ปานกลาง	4.26	0.59	มาก	6.325*	0.000		
13. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบส่งกำลัง	2.80	0.77	ปานกลาง	4.13	0.63	มาก	8.367*	0.000		
14. มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนวิชาช่างยนต์	3.33	0.89	ปานกลาง	4.53	0.63	มากที่สุด	5.392*	0.000		
15. รักในวิชาชีพด้านช่างยนต์	3.60	1.05	มาก	4.40	0.63	มาก	4.000*	0.001		
16. มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	3.66	1.11	มาก	4.46	0.63	มาก	3.055*	0.005		
17. มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	3.73	0.96	มาก	4.46	0.63	มาก	3.556*	0.002		
18. มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการลูกค้า	3.53	1.12	มาก	4.53	0.63	มากที่สุด	3.873*	0.001		
19. มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา	3.53	1.12	มาก	4.13	0.91	มาก	3.154*	0.004		
20. มีความขยันในการทำงาน	4.00	1.00	มาก	4.40	0.73	มาก	2.103*	0.027		
รวม	3.15	0.81	ปานกลาง	4.15	0.69	มาก	5.409*	0.002		

*P ≤ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิค ชั้นต้น ของบริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านผลผลิต : ด้านการเรียนรู้โดยทำการประเมินด้านการเรียนรู้ก่อน และหลังการฝึกอบรม ก่อนการอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) และหลังการอบรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ก่อนการอบรมค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.26 – 3.73 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก 5 รายการ อยู่ในระดับปานกลาง 14 รายการ และอยู่ในระดับน้อย 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมา คือ มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.67$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าเบื้องต้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.26$) ส่วนการเรียนรู้หลังการอบรมค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.47 – 4.53 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 2 รายการ อยู่ในระดับมาก 17 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 รายการ คือ รักในวิชาชีพด้านช่างยนต์ และมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.53$) รองลงมา มี คือ มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการลูกค้า ($\bar{X} = 4.47$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าเบื้องต้น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.47$)

เมื่อเปรียบเทียบการเรียนรู้ก่อนและหลังการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่า หลังการอบรมมีความรู้สูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมและรายการทุกรายการ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของด้านผลผลิต : ด้านพฤติกรรม

รายการ	กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม (n = 15)				กลุ่มที่ 5 หัวหน้างาน (n = 15)				รวม (n = 30)			
	อบรม		ระดับการประเมิน		อบรม		ระดับการประเมิน		รวม		ระดับการประเมิน	
	\bar{X}	S	\bar{X}	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	\bar{X}	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	\bar{X}	ระดับการประเมิน
1. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	4.07	0.46	4.17	มาก	4.12	0.53	4.17	มาก	4.12	0.50	4.17	มาก
2. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.13	0.74	4.17	มาก	4.15	0.65	4.17	มาก	4.15	0.70	4.17	มาก
3. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้	3.73	0.70	3.83	มาก	3.78	0.75	3.83	มาก	3.78	0.73	3.83	มาก
4. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เป็นขั้นเป็นตอน	3.93	0.70	4.07	มาก	4.00	0.69	4.07	มาก	4.00	0.70	4.07	มาก
5. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้มาใช้แก้ปัญหาได้	3.80	0.68	4.03	มาก	3.92	0.72	4.03	มาก	3.92	0.70	4.03	มาก
6. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงาน	4.07	0.70	4.23	มาก	4.15	0.68	4.23	มาก	4.15	0.69	4.23	มาก
รวม	3.96	0.66	4.08	มาก	4.02	0.67	4.08	มาก	4.02	0.67	4.08	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในภาพรวมผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านผลผลิต : ด้านพฤติกรรม มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.78 – 4.15 มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และหลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น ($\bar{X} = 4.12$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 3.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า

กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 – 4.13 ซึ่งมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทั้ง 6 รายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมามี 2 รายการ คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.07$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 3.73$)

กลุ่มที่ 5 หัวหน้างาน ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.83 – 4.23 ซึ่งมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมามี 2 รายการ คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ($\bar{X} = 4.17$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 3.83$)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{X} ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และระดับการประเมินของ
ด้านผลผลิต : ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้เข้ารับการอบรม (n = 15)			กลุ่มที่ 2 หัวหน้างาน (n = 15)			รวม (n = 30)			
	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	\bar{X}	S	ระดับการประเมิน	ลำดับ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการกับรถลูกค้า	4.00	0.65	มาก	4.23	0.68	มาก	4.12	0.67	มาก	4
2. ลดปริมาณงานย้อนกลับ	4.00	0.65	มาก	4.20	0.66	มาก	4.10	0.66	มาก	5
3. เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ	3.87	0.74	มาก	4.10	0.76	มาก	3.99	0.75	มาก	6
4. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	4.07	0.88	มาก	4.20	0.81	มาก	4.14	0.85	มาก	3
5. ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท	4.13	0.74	มาก	4.23	0.62	มาก	4.18	0.68	มาก	1
6. ลดปริมาณวัสดุสิ้นเปลือง	4.13	0.64	มาก	4.17	0.59	มาก	4.15	0.62	มาก	2
รวม	4.03	0.72	มาก	4.19	0.69	มาก	4.11	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ในภาพรวมมีผลการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านผลผลิต : ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.99 – 4.18 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกรายการ รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ ลดปริมาณวัสดุสิ้นเปลือง ($\bar{X} = 4.12$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.78$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มผู้ให้ข้อมูล พบว่า

กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.87 – 4.13 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 รายการ คือ ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท ลดปริมาณวัสดุสิ้นเปลือง ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 4.07$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 3.87$)

กลุ่มที่ 5 หัวหน้างาน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.10 – 4.23 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดมี 2 รายการ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการกับรถลูกค้า

และลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท ($\bar{X} = 4.23$) รองลงมา มี 2 รายการ คือ ลดปริมาณงานย้อนกลับ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ($\bar{X} = 4.20$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ ($\bar{X} = 4.10$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมิน โครงการฝึกอบรม แบบ CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and Others และของ Kirkpatrick ซึ่งนำมาใช้ในการประเมิน ร่วมกัน ผู้วิจัยขอเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านบริบท (Context)
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input)
3. ด้านกระบวนการ (Process)
4. ด้านผลผลิต (Product)
 - 4.1 ด้านปฏิกิริยา (Reaction)
 - 4.2 ด้านการเรียนรู้ (Learning)
 - 4.3 ด้านพฤติกรรม (Behaviour)
 - 4.4 ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result)

5.1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จำนวน 3 คน
- กลุ่มที่ 2 ผู้จัดการศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่าย จำนวน 15 คน
- กลุ่มที่ 3 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 4 คน
- กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 15 คน
- กลุ่มที่ 5 หัวหน้างานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 15 คน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิค ชั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมี 4 ชุด สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 กลุ่ม ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้จัดการศูนย์บริการ จำนวน 40 ข้อ เป็นแบบประเมินด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น และด้านกระบวนการ

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 11 ข้อ เป็นแบบประเมินด้านบริบท

แบบสอบถามชุดที่ 3 สำหรับผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 47 ข้อ เป็นแบบประเมินด้านผลผลิต เกี่ยวกับด้านปฏิบัติการ ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร

แบบสอบถามชุดที่ 4 สำหรับหัวหน้างานของผู้เข้ารับการอบรม 12 ข้อ เป็นแบบประเมินด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร

สำหรับคุณภาพของแบบสอบถามแต่ละด้านมีดังนี้

1. ด้านบริบท	=	0.95
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น	=	0.85
3. ด้านกระบวนการ	=	0.85
4. ด้านผลผลิต		
4.1 ปฏิบัติการ	=	0.96
4.2 การเรียนรู้	=	0.91
4.3 พฤติกรรม	=	0.74
4.4 ผลลัพธ์ต่อองค์กร	=	0.91

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตผู้บริหาร ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนด้วยตนเอง และผ่านทางเครื่องโทรสาร ระหว่างวันที่ 1 – 12 กันยายน 2549 และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาครบทั้ง 52 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์หา ค่าสถิติ และนำข้อมูลมานำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อายุ วุฒิการศึกษา และสาขาที่จบการศึกษา โดยนำมาวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในภาพรวมและภาพกลุ่ม

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในการประเมินผล โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยประเมิน 4 ด้านหลัก และใน 4 ด้านย่อย คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยในด้านผลผลิตนั้น แบ่งการประเมินออกเป็นรายย่อยอีก 4 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านปฏิบัติการ ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความเหมาะสม หรือมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

โดยเฉพาะในด้านการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้มีการประเมินทั้งก่อน และหลังการฝึกอบรม เพื่อหาผลเปรียบเทียบความคิดเห็นก่อน และหลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการเรียนรู้ ด้วยสถิติ t-test dependent

5.1.6 ผลการวิจัย

จากการวิจัย การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลการได้ดังนี้

ผลการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลผลิต ด้านบริบท ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยเบื้องต้น ในแต่ละด้านมีผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1. ด้านบริบท ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และรายการ

ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมามี 2 รายการ คือ มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปหาสู่ยาก และการจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายจัดชุดเพียงพอ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านกระบวนการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ รองลงมา คือ ผู้เข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลา 5 วัน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม ซึ่งทุกรายการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

4. ด้านผลผลิต ซึ่งแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้านย่อยด้วยกัน ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านย่อย พบว่า มีความเหมาะสม/มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ด้านการเรียนรู้ ด้านปฏิบัติการ และด้านพฤติกรรม ใน 2 ด้านสุดท้ายนั้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ในแต่ละด้านมีผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

4.1 การประเมินด้านปฏิบัติการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลาตลอด 5 วัน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมามี 2 รายการคือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้ และการเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการทบทวนเนื้อหาตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

4.2 การประเมินด้านการศึกษา เป็นการประเมินความเหมาะสมทั้งก่อน และหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า หลังการอบรมมีการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวม และรายการทุกรายการ

4.3 การประเมินด้านพฤติกรรม ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และหลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เมื่อผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ซึ่งทุกรายการมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

4.4 การประเมินด้านผลลัพธ์ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท รองลงมา คือ ลดปริมาณวัสดุสิ้นเปลือง และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ ซึ่งทุกรายการมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตรูบิซิเนส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม รายด้าน ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. ด้านบริบท

ผลการประเมินในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เห็นความสำคัญของโครงการฝึกอบรมที่มีต่อหน่วยงานเป็นอย่างมาก และยังเป็นแนวทางในการช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรขององค์กรให้ทันต่อการเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ อาจมีเหตุผลมาจากตัวหลักสูตรเองมีความสัมพันธ์กับงานในหน้าที่ของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตร อาวะกุล (2537 : 16-18) กล่าวว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้น คือช่วยให้หน่วยงานปรับตัวดีขึ้น ให้เข้ากับการผันแปรทางเศรษฐกิจและการค้าใหม่ เทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคต สามารถใช้โอกาส และสิ่งอื่น ๆ ที่ควรใช้ให้เป็นประโยชน์ เช่น คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขงานจากพนักงานในองค์กรให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมยังสร้างความชำนาญงานให้กับบุคลากรในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นการลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นลง และปรับปรุงความสามารถในการทำงานของบุคลากรให้สูงขึ้น

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น

ผลการประเมินในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้จัดการศูนย์บริการ เห็นความสำคัญในเรื่องของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ตรงกับเนื้อหาที่จะทำการถ่ายทอดให้กับผู้เข้าอบรม และยังทำให้สามารถจัดเรียงเนื้อหาในการสอนได้อย่างเหมาะสมกับการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพ์วดี ไทยทอง (2547 : 119) กล่าวว่า วิทยากร ต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในหลาย ๆ ด้านเพื่อการนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจัดฝึกอบรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามหลักวิชาการ

3. ด้านกระบวนการ

ผลการประเมินในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมี

การชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ แสดงให้เห็นว่า ผู้ดำเนินการอบรม และผู้จัดการศูนย์บริการ นั้นได้เห็นความสำคัญของขั้นตอนดังกล่าวว่ามีความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งการซักถามและการแสดงความคิดเห็นอาจทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้และความเข้าใจใน เนื้อหาที่ทำการอบรม ซึ่งทำให้เกิดการวัดและประเมินผลตลอดเวลา รวมไปถึงการแจ้งให้ทราบถึง วัตถุประสงค์ของการอบรมยังทำให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงเป้าหมายหรือขอบเขตของการอบรม และสิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมควรจะได้รับกลับไปหลังผ่านการอบรมแล้ว

4. ด้านผลผลิต

ในการประเมินด้านผลผลิตนี้ได้แบ่งออกเป็นการประเมินย่อย 4 ด้าน ด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ซึ่งในภาพรวมมีความ เหมาะสมอยู่ในระดับมาก และมีผลการประเมินย่อยเป็นรายด้านซึ่งสรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านปฏิกิริยา ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดตลอด 5 วัน แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่เห็น ความสำคัญต่อการตรงต่อเวลาในการเข้ารับการอบรม ซึ่งมีเหตุผลมาจากผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ ถูกจัดที่พักให้เหมาะสมกับการเดินทางมาเข้ารับการอบรมได้สะดวกรวดเร็ว และยังมีบริการ รับส่งจากสถานที่พักมายังสถานที่ในการอบรมอีกด้วย

4.2 ด้านการเรียนรู้ ผลการประเมินในด้านนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน คือ ก่อนการ อบรม และหลังการอบรม ในภาพรวมก่อนการอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง รายการ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการลูกค้า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก แสดง ให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมก่อนเข้ารับการอบรม ทางด้านการเรียนรู้นั้น เห็นว่า การให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุดนั้นถือว่าเป็นหน้าที่ ที่สำคัญ และยังได้รับการปลูกฝังในเรื่องการ ให้บริการลูกค้ามาจากที่ทำงาน หรืออีกปัจจัยหนึ่งก็คือ เป็นเรื่องที่ตนเองปฏิบัติอยู่แล้วเป็นประจำ ทุกวัน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ในรายการที่อยู่ในลำดับแรก ๆ นั้น จะเป็นรายการที่เกี่ยวกับ ทักษะของผู้ เข้ารับการอบรม ส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ และทักษะของผู้เข้ารับการอบรมนั้น จะมีความคิดเห็นที่อยู่ใน ระดับปานกลางเสียเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงผู้เข้ารับการอบรมอาจจะยังไม่มีความรู้ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมอย่างสมบูรณ์ ส่วนหลังการอบรมในภาพรวมมี ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา และ รักในวิชาชีพด้านช่างยนต์ แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม มีความเชื่อมั่นใน วิชาชีพของตนเองมากขึ้น เพราะอาจเกิดจากความรู้ที่ได้รับจากการอบรมทำให้เกิดความเชื่อมั่น และส่งผลให้มีความรักในวิชาชีพด้านช่างยนต์เพิ่มมากขึ้น และยังทำให้มีความเข้าใจในการทำงาน ของผู้บังคับบัญชาที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของตน ซึ่งอาจส่งผลมาจากความรู้ที่ได้รับ ไปจากการอบรมทำให้มีความมั่นใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกล้าที่จะทำงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ให้ซึ่งผลการประเมินหลังการอบรมส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นระดับที่เพิ่มขึ้นจากผลการ ประเมินก่อนการอบรม ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติ ยังมีอยู่ในระดับสูงกว่า ความคิดเห็น

เกี่ยวกับความรู้ และทักษะของผู้เข้ารับการอบรม จากผลการเปรียบเทียบเราพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้หลังการอบรมมีสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ด้านพฤติกรรม ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และหลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้างาน รับผิดชอบต่อความเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม มีความกล้า และมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งความรู้ที่ได้รับจากการอบรมสามารถนำมาใช้กับงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ และยังเป็นผลมาจากความรู้ที่ถูกต้องที่ได้รับมาจากการอบรม

4.4 ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท แสดงให้เห็นว่า ทั้งผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้างาน เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมมาแล้ว และกลับมาปฏิบัติงาน ซึ่งความเสียหายที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีจำนวนลดลง

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ควรจัดอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการอบรมให้มีความเหมาะสมกับการอบรม โดยเฉพาะการจัดสภาพแวดล้อมของการอบรมให้เหมาะสมกับการอบรมในแต่ละช่วง เช่น เรื่องของเสียง ที่อาจจะมียังปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการได้ยินของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเบื่อหน่ายในระหว่างการอบรมได้

5.3.1.2 ควรจัดให้มีการทดสอบความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม อยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อหาข้อดีของผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ และจะมีประโยชน์ต่อการปรับกลวิธีในการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรมมากขึ้น

5.3.1.3 ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการทบทวนเนื้อหาในบทเรียน โดยอาจเน้นหัวข้อที่สำคัญ หรือหัวข้อควรจำ และควรระมัดระวังในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความรู้ และความเข้าใจ ที่ถูกต้องให้กับผู้เข้ารับการอบรม

5.3.1.4 ควรจัดการฝึกอบรมในเนื้อหาที่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่น่าสนใจ เช่น ระบบไฟฟ้ารถยนต์ โดยเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เข้ารับการอบรม หรือจัดการอบรมที่เน้นไปในเนื้อหาดังกล่าว รวมไปถึงการจัดสื่อในการอบรมให้เหมือนกับการปฏิบัติงานจริงของผู้เข้ารับการอบรมมากที่สุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรจัดให้มีการประเมิน เพื่อเปรียบเทียบหาผลกระทบ หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อหลักสูตร เช่น อายุ ระดับการศึกษา รวมไปถึงสาขาที่จบการศึกษา ว่าส่งผลอย่างไรต่อความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม

5.3.2.2 ควรจัดให้มีการประเมิน โครงการฝึกอบรมในระดับชั้นที่สูงขึ้นต่อไปเพื่อหาความสอดคล้อง ของโครงการในแต่ละโครงการว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นอย่างไรต่อโครงการฝึกอบรม

บรรณานุกรม

- กรมการพัฒนาชุมชน กองการฝึกอบรม. 2544. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารพัฒนาชุมชน. 40 (3) : 58 – 61.
- ชนินฐา วิทยาอนุมาศ และณัฐภา สรรพศรี. 2540. **รวมบทความการประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงรัตน์ สุวรรณประทีป. 2547. “การประเมินหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2540 สาขาวิชาเทคโนโลยีโทรคมนาคม กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.” **ปริญญาณิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.
- นิศา ชูโต. 2531. **การประเมินโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- บุญจบ ล้อมจำเริญ. 2533. “บทบาทของสำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการพัฒนากำลังคนภาครัฐ : ทศนคติและความหวัง”. **สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2529. **การบริหารโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- ประเทือง ทรัพย์เกิด. 2541. “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ผ่านการฝึกอบรมในการนำความรู้ไปใช้ จากหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง ของศูนย์ฝึกอบรมประจำเขต การศึกษาในภาคกลาง.” **ปริญญาณิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.
- พิมพ์ดี ไทยทอง. 2547. “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต ของบริษัท เอ ไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง**.
- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. 2547. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เฮ้าส์ ออฟ เคอร์รี่ส์.
- ไพโรจน์ อุลิส. 2547. **วิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. [Online]. Google : <http://it.aru.ac.th/courseware2/detail/chapter8/c81.htm>
- เขาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2542. **การประเมินโครงการ แนวคิดและปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- เรงลักษณ์ โรจนพันธุ์. 2529. **เทคนิคการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536. **หลักการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ทวีการพิมพ์.
- วิจิตร อาวะกุล. 2537. **การฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิชัย วงษ์ใหญ่. 2525. **พัฒนาหลักสูตรและการสอน-มิติใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
โอเคียนสโตร์
- สมคิด บางโม. 2544. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สมคิด พรหมจู้. ม.ป.ป. **เอกสารประกอบการสอน เรื่องการประเมินหลักสูตร**. นนทบุรี :
แขนงวิชาการวัดและประเมินผล สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. 2531. **การประเมินโครงการ : ทฤษฎีการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.ท. :
ม.ป.พ.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2524. **การประเมินโครงการประชุม : หลักการและการประยุกต์ใช้**.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2541. **รวมบทความทางวิธีวิทยาการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2544. **วิธีวิทยาการประเมิน ศาสตร์แห่งคุณค่า**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรุจณี บัวจันทร์. 2545. “การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงาน
อุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและ
การสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุขุม มูลเมือง. 2530. **เทคนิคการประเมินโครงการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2543. **แนวคิดทฤษฎีโครงการและตัวแบบจำลองต่าง ๆ สำหรับ
การประเมิน ผลโครงการ**. ม.ป.ท. อัดสำเนา.
- สุรภัทร์ ชูตินันท์. 2544. “การศึกษาผลของโครงการฝึกอบรมหลักสูตร การวัดประเมิน และวิเคราะห์
ความคุ้มค่าในการฝึกอบรมของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด.” สารนิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรศักดิ์ สวัสดิ์. 2542. “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรสายอาชีวศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ของ
การสื่อสารแห่งประเทศไทยปีพุทธศักราช 2539” ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต
สาขาอุตสาหกรรมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรีย์พร รัตโนภาส. 2545. “การประเมินโครงการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาช่างก่อสร้างตาม
ความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษากับบริษัทปูนซิเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)”.
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการศึกษามหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

อนันต์ เตียวต้อย. 2545. “การประเมินโครงการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารสถานศึกษาสังกัด
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

Best, John W. 1981. **Research in Education**. Englewood Cliffs, NJ. : Prentice-Hall.

Chiang, Pei-ling Wu. (1997). **Assessing the Effective of Five-Year Mechanical
Engineering Technology Programs of Junior Colleges in Taiwan, R.O.C. :
An Application of the CIPP Evaluation Method**. Florida International University.

Nuria, Perez Escoda. 1997. **Labour Insertion Integrated on Occupational Training
Curriculum**. Universitat Autònoma de Barcelona. (Spain).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือราชการ



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ 071 /2549

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร รหัสประจำตัว
47068310 เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและ
พิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
ผศ.ดร.อรสา	โกศลนันท์กุล	ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.สมพร	ไชยะ	ประธานกรรมการ
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	กรรมการ
ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	กรรมการ
ดร.ศิริรัตน์	เพชรแสงศรี	กรรมการ
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2549

(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชินะตระกูล)

คณบดี



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร รหัสประจำตัว 47068310 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (TRAINING PROJECT EVALUATION TECHNICIAN CURRICULUM OF MITSUBISHI MOTORS (THAILAND) CO., LTD)” โดยมี คร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ศ.ดร.อรสา โกลลำนันทกุล เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2549

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2549

A n

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มชัด)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0524.04/ 3871

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

11 กันยายน 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายฝึกอบรมและสื่อสิ่งพิมพ์ บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายสมเกียรติ มาลาฤทธิพร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.อรสา โกศลานันทกุล เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 12 เมษายน 2549 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายสมเกียรติ มาลาฤทธิพร ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้เข้ารับการศึกษาหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้นเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 3559

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๙ สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน น.ต.ดร.พงศ์เทพ จิระโร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสมเกียรติ มาลาฤทธิพร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร. อรสา โกศลนันทกุล เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนายสมเกียรติ มาลาฤทธิพร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/

3553

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๙ สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.คมสร วงษ์รักษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร. อรสา โกศลนันทกุล เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 3559

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

2๙ สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณวรรณิ รัตนบูรานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุม
วิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหา
ถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ
นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น
อย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 3559

คณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ชาญชัย ทองประสิทธิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร. อรสา โกศลนันทกุล เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศช 0524.04/ 3559

คณะกรรมการอำนวยการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณไพรัช แพรกล้า

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุม
วิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร. อรสา โกศลนันทกุล เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอำนวยการ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหา
ถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ
นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น
อย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม
และหัวหน้างานของผู้เข้ารับการอบรม

	ผู้ดำเนินการฝึกอบรม
	ผู้จัดการศูนย์บริการ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด”

แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้สอบถามผู้ดำเนินการฝึกอบรม และผู้จัดการศูนย์บริการ แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 3 ด้าน จำนวน 40 ข้อ คือ

1. การประเมินด้านบริบท จำนวน 11 ข้อ (ข้อ 1 – 11)
2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น จำนวน 12 ข้อ (ข้อ 12 – 23)
3. การประเมินด้านกระบวนการ จำนวน 17 ข้อ (ข้อ 24 – 40)

จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของตัวแทนจำหน่ายในระดับผู้บริหารและตัวแทน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด เมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืน ภายในวันที่ 16 กันยายน 2549 (ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย หากมิได้มาพบท่านด้วยตนเอง)

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

สมเกียรติ มาลาฤทธิพร

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
ของบริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความจริง

1. อายุ

- ต่ำกว่า 21 ปี
- ระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี
- ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

2. วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า
- ระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า
- ระดับ ปว.ส. หรือเทียบเท่า
- ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3. สาขาที่จบการศึกษา

- สาขาช่างยนต์
- สาขาอื่นๆ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิค
ขั้นต้นของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมินอยู่ใน
ระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของ
ท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านบริบท					
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้อง กับแผนว นโยบายด้านพัฒนา บุคลากรของบริษัท	5	4	3	2	1
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน	5	4	3	2	1
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับความสนใจของผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	5	4	3	2	1
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน	5	4	3	2	1
6. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย	5	4	3	2	1
7. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร	5	4	3	2	1
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร	5	4	3	2	1
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	5	4	3	2	1
10. เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในการ ปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของบุคลากร	5	4	3	2	1
การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น					
12. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	5	4	3	2	1
13. มีการจัดเรียงลำดับเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก	5	4	3	2	1
14. คู่มือประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน	5	4	3	2	1

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
15. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาครบถ้วน	5	4	3	2	1
16. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความถูกต้อง	5	4	3	2	1
17. อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องการใช้ในการฝึกอบรมมีเพียงพอ	5	4	3	2	1
18. การจัดอาหารและเครื่องดื่มเพียงพอ	5	4	3	2	1
19. การจัดสถานที่ฝึกอบรม รวมทั้งโต๊ะเก้าอี้มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
20. อุณหภูมิ และการถ่ายเทอากาศ มีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
21. แสงสว่างในห้องฝึกอบรมมีเพียงพอ	5	4	3	2	1
22. ระบบเครื่องเสียงในการบรรยาย ดังชัดเพียงพอ	5	4	3	2	1
23. ระยะเวลาในการฝึกอบรมตามหลักสูตร เหมาะสมกับเนื้อหาความรู้ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	5	4	3	2	1
การประเมินด้านกระบวนการ					
24. ขั้นตอนการจัดส่งใบสมัครมีความสะดวกรวดเร็วทันตามเวลา	5	4	3	2	1
25. ผู้จัดการฝึกอบรมแจ้งกำหนดการจัดฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบก่อนเวลาเปิดการฝึกอบรม	5	4	3	2	1
26. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมรับทราบวัตถุประสงค์ก่อนการฝึกอบรม	5	4	3	2	1
27. มีการทบทวนเนื้อหาตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
28. มีการจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล	5	4	3	2	1
29. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม	5	4	3	2	1
30. มีการประเมินพฤติกรรมระหว่าง การฝึกอบรม	5	4	3	2	1
31. เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลประเมินผลมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
32. การบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา	5	4	3	2	1
33. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้เข้าใจง่าย	5	4	3	2	1
34. การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความชัดเจน	5	4	3	2	1
35. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรม ชักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น	5	4	3	2	1
36. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถประยุกต์เนื้อหาการปฏิบัติงานได้	5	4	3	2	1
37. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ	5	4	3	2	1
38. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
39. ผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม	5	4	3	2	1
40. ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลา ตลอด 5 วัน	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น
ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด”

แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้สอบถามเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา 1 ด้าน คือ การประเมินด้านบริบท จำนวน 11 ข้อ (ข้อ 1 – 11)

จึงใคร่ขอความกรุณาท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของตัวแทนจำหน่ายในระดับผู้บริหารและตัวแทน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม ได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด เมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืน ภายในวันที่ 16 กันยายน 2549 (ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย หากมิได้มาพบท่านด้วยตนเอง)

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

สมเกียรติ มาลาฤทธิพร

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น
ของบริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความจริง

1. อายุ

- ต่ำกว่า 21 ปี
- ระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี
- ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

2. วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า
- ระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า
- ระดับ ปว.ส. หรือเทียบเท่า
- ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3. สาขาที่จบการศึกษา

- สาขาช่างยนต์
- สาขาอื่น ๆ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิค
ขั้นต้น ของบริษัท มิทซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมินอยู่
ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
3 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง
2 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย
1 หมายถึง มีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านบริบท					
1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้อง กับแนวนโยบายด้านพัฒนาบุคลากรของบริษัท	5	4	3	2	1
2. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
3. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน	5	4	3	2	1
4. วัตถุประสงค์ของหลักสูตรสอดคล้องกับความความใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	5	4	3	2	1
5. โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน	5	4	3	2	1
6. โครงการมีความสอดคล้องกับนโยบาย	5	4	3	2	1
7. โครงการฝึกอบรมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร	5	4	3	2	1
8. เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์ของหลักสูตร	5	4	3	2	1
9. เนื้อหาสนองความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	5	4	3	2	1
10. เนื้อหา กิจกรรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
11. หลักสูตรมีความสัมพันธ์ กับงานในหน้าที่ของบุคลากร	5	4	3	2	1

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด”

แบบสอบถามชุดที่ 3 ใช้สอบถามผู้เข้ารับการอบรมโดย แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหา ในด้านผลผลิตซึ่งจะแบ่งย่อยออกเป็นการประเมินใน 4 ด้าน จำนวน 47 ข้อ คือ

- | | | | |
|----------------------------------|-------|--------|---------------|
| 1. ด้านปฏิกิริยา (Reaction) | จำนวน | 15 ข้อ | (ข้อ 41 – 55) |
| 2. ด้านการเรียนรู้ (Learning) | จำนวน | 20 ข้อ | (ข้อ 56 – 75) |
| 3. ด้านพฤติกรรม (Behavior) | จำนวน | 6 ข้อ | (ข้อ 76 – 81) |
| 4. ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result) | จำนวน | 6 ข้อ | (ข้อ 82 – 87) |

จึงขอความกรุณาท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของตัวแทนจำหน่ายในระดับผู้บริหารและตัวแทน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด เมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืน ภายในวันที่ 16 กันยายน 2549 (ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย หากมิได้มาพบท่านด้วยตนเอง)

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

สมเกียรติ มาลาฤทธิพร

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น

ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความจริง

1. อายุ

- ต่ำกว่า 21 ปี
- ระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี
- ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

2. วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า
- ระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า
- ระดับ ปว.ส. หรือเทียบเท่า
- ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3. สาขาที่จบการศึกษา

- สาขาช่างยนต์
- สาขาอื่น ๆ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
ของ บริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมินอยู่ใน
ระดับใด 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	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านปฏิภิรียา					
41. มีการทบทวนเนื้อหาตั้งแต่เริ่มเรียนจนจบอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
42. มีการจัดให้ทำงานหรือฝึกปฏิบัติเป็นรายบุคคล	5	4	3	2	1
43. มีการทดสอบความรู้ก่อนการฝึกอบรม	5	4	3	2	1
44. มีการประเมินพฤติกรรมระหว่าง การฝึกอบรม	5	4	3	2	1
45. เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลประเมินผลมีความเหมาะสม	5	4	3	2	1
46. การบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์เนื้อหา	5	4	3	2	1
47. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้	5	4	3	2	1
48. การยกตัวอย่างประกอบการบรรยายของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความชัดเจน	5	4	3	2	1
49. การเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรม ชักถามปัญหาหรือแสดงความคิดเห็น	5	4	3	2	1
50. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถประยุกต์เนื้อหาการปฏิบัติงานได้	5	4	3	2	1
51. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ของเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบ	5	4	3	2	1
52. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีวิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดความรู้ได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
53. ผู้เข้ารับการอบรมสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรมอย่างดี	5	4	3	2	1
54. ผู้เข้ารับการอบรมมาเข้ารับการอบรมตรงตามกำหนดเวลา ตลอด 5 วัน	5	4	3	2	1
55. ผู้เข้ารับการอบรมมีการซักถาม แสดงความคิดเห็น และร่วมกิจกรรมในระหว่างการฝึกอบรม	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายการ	ก่อน					หลัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การประเมินด้านการเรียนรู้										
56. ท่านมีความรู้ในการใช้เครื่องมือในงานช่างยนต์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
57. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริการบำรุงรักษาและการตรวจเช็คก่อนส่งมอบ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
58. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
59. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริการระบบแซชชี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
60. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระบบไฟฟ้าเบื้องต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
61. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริการเครื่องยนต์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
62. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการบริการระบบส่งกำลัง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
63. ท่านสามารถเลือกใช้เครื่องมือได้ถูกประเภท	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
64. ท่านสามารถตรวจเช็คครรถก่อนส่งมอบและเช็คตามระยะได้	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
65. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบแซชชี	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
60. ท่านสามารถตรวจเช็คงานในระบบไฟฟ้าเบื้องต้น	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
67. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบเครื่องยนต์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
68. ท่านสามารถตรวจเช็คงานเบื้องต้นในระบบส่งกำลัง	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
69. มีทัศนคติที่ดีต่อการเข้ารับการศึกษาอบรม	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
70. รักในวิชาชีพด้านช่างยนต์	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
71. มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

รายการ	ก่อน					หลัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
72. มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
73. มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการลูกค้า	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
74. มีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
75. มีความขยันในการทำงาน	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านพฤติกรรม					
76. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	5	4	3	2	1
77. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	5	4	3	2	1
78. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้	5	4	3	2	1
79. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เป็นขั้นเป็นตอน	5	4	3	2	1
80. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้มาใช้แก้ปัญหาได้	5	4	3	2	1
81. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร					
82. ความรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้า	5	4	3	2	1
83. ลดปริมาณงานย้อนกลับ	5	4	3	2	1
84. เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ	5	4	3	2	1
85. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	5	4	3	2	1
86. ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท	5	4	3	2	1
87. ลดปริมาณวัสดุสิ้นเปลือง	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
ของบริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความจริง

1. อายุ

- ต่ำกว่า 21 ปี
- ระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี
- ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

2. วุฒิการศึกษา

- ต่ำกว่าระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า
- ระดับ ปว.ช. หรือเทียบเท่า
- ระดับ ปว.ส. หรือเทียบเท่า
- ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3. สาขาที่จบการศึกษา

- สาขาช่างยนต์
- สาขาอื่น ๆ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
ของ บริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมินอยู่ในระดับใด
โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแต่ละ
ระดับมีความหมายดังนี้

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

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านพฤติกรรม					
76. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น	5	4	3	2	1
77. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	5	4	3	2	1
78. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้	5	4	3	2	1
79. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถปฏิบัติงานได้เป็นขั้นเป็นตอน	5	4	3	2	1
80. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้มาใช้แก้ปัญหาได้	5	4	3	2	1
81. หลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมแล้วมีความกล้าในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร					
82. ความรวดเร็วในการให้บริการกับรถลูกค้า	5	4	3	2	1
83. ลดปริมาณงานย้อนกลับ	5	4	3	2	1
84. เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ	5	4	3	2	1
85. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า	5	4	3	2	1
86. ลดความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัท	5	4	3	2	1
87. ลดปริมาณวัสดุสิ้นเปลือง	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร
วัน/เดือน/ปีเกิด	18 มกราคม 2512
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	25 หมู่ 8 ถนนราษฎร์อุทิศ แขวงแสนแสบ เขตมีนบุรี จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10510
สถานที่ทำงาน	บริษัท มิตรบุษิ ฟูโซ่ ทรัค (ประเทศไทย) จำกัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตร ครูเทคนิคชั้นสูง (ปทส.) วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน ปีการศึกษา 2549 สำเร็จการศึกษาปริญญาโท ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง