

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น
บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

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

นิติวร บัวรุ่ง
NISIT BUARUNG

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดำเนินหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิตสาขาสหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2550

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น
บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

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

นิสิฐร์ บัวรุ่ง

NISIT BUARUNG

เลขหมู่.....**74868**
เลขทะเบียน.....
วัน,เดือน,ปี.....**15 ต.ค. 2550**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2550

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

NISIT BUARUNG

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL
CURRICULUM AND INSTRUCTION
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2007

COPYRIGHT 2007

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางาน บริการขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
นักศึกษา	นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง
รหัสประจำตัว	48063203
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา
พ.ศ.	2550
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อานาจ ตั้งเจริญชัย
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร. ผดุงชัย ภูพัฒน์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ Donald L. Kirkpatrick ประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้จัดการศูนย์บริการ จำนวน 12 คน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 2 คน หัวหน้าช่าง จำนวน 12 คน และผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 12 คน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 38 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ และแบบทดสอบวัดความรู้ สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 38 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า (t-test) แบบ dependent

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านปฏิกิริยา ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความเหมาะสมของสื่อการสอน
2. ด้านการเรียนรู้ ในภาพรวม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะการปฏิบัติ และทัศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ด้านพฤติกรรม ในภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ถ่ายทอดความรู้
4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การลดของปัญหาในการปฏิบัติงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Thesis Title	Training Project Evaluation on Service Advisor Curriculum of Mitsubishi Motors (Thailand) Company Limited
Student	Mr. Nisit Buarung
Student ID.	48063203
Degree	Master of Industrial Education
Program	Vocational Curriculum and Instruction
Year	2007
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Amnart Tungjaroenchai
Thesis Co-Advisor	Dr. Phadungchai Pupat

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the service advisor curriculum of Mitsubishi Motors (Thailand) Company Limited by applied Kirkpatrick model. The evaluation comprised of 4 aspects : reaction, learning, behavior and results.

The sample comprised 12 managers, 2 trainers, 12 foremen and 12 trainees who attending the training course with the total of 38. The research instruments were questionnaire and a knowledge test. Questionnaire concerned opinions which could be device 2 sets for 4 sample group. Questionnaire of 38 respondents 100 % were returned. The data were analyzed by percentage, arithmetic mean, standard deviation and t-test dependent.

The results of the study were as follows :

1. The Reaction Aspect : Overall trainees' appropriateness were at high level. The high aspects were the documents of training and the lowest aspects were the appropriateness of the instruction media.
2. The Learning Aspect : Overall knowledge, skills and attitude of the trainees after training were statistically significant higher than before training at .05 level.
3. The Behavior Aspect : Overall practices were at moderate level. The highest aspect was the practice behavior and the lowest aspect was the knowledge transfer.
4. The Results Aspect : Overall opinions were at moderate level. The highest aspect was the minimige of problem in the practices and the lowest aspect was the efficiency in the practices.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ตลอดเวลาอันมีค่าให้การแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่งมาโดยตลอด รวมทั้ง ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ประจำสาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษาคณะครุศาสตร์ อดุตสาหกรรม และอาจารย์ในสาขาอื่น ๆ ประกอบด้วย รศ.ดร.สมพร ไชยะ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม ผศ.ดร.ศิริรัตน์ เพ็ชรแสงสี ที่ได้กรุณาประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ คำแนะนำแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีคุณค่า และความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ที่มีส่วนร่วมจากบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล และเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี ตลอดจน เจ้าหน้าที่ และเพื่อนร่วมงานในบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณกำลังใจ ความอบอุ่น และความรัก จากสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมี จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้เป็นที่ระลึกแก่พระคุณของ บิดา - มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นิตินันท์ บัวรุ่ง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	18
2.3 บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด.....	29
2.4 หลักสูตรที่ปฏิบัติงานบริการชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด.....	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
3.6 กรอบการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปฏิบัติงานบริการชั้นต้น บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้าช่าง.....	53
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นระดับความเหมาะสมของผู้จัดการ ศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้าช่าง.....	55
บทที่ 5 บทสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	58
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	62
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	65
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก หนังสือราชการ.....	70
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมและหัวหน้าช่าง.....	80
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	89
ภาคผนวก ง หลักสูตร ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย)จำกัด.....	100
ประวัติผู้เขียน.....	109

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 กรอบการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น.....	50
4.1 แสดงจำนวนข้อมูลทั่วไปของ ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการ อบรม และหัวหน้าช่าง ในภาพรวม.....	53
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของ ผู้เข้ารับการอบรม ด้านปฏิภริยา ในภาพรวม.....	55
4.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมด้าน การเรียนรู้.....	56
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการปฏิบัติงานของ ผู้เข้ารับการอบรม ด้านพฤติกรรม ในภาพรวมในภาพรวม.....	56
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับความเหมาะสมของ ผู้เข้ารับการอบรม ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรในภาพรวม.....	57

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ระบบการฝึกอบรมที่ปรึกษางานบริการ.....	30
2.2 สิ่งแสดงถึงการสอบผ่านระดับมาตรฐานที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น.....	31
2.3 สมุดฝึกอบรมประจำตัวที่ปรึกษางานบริการ.....	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของประชากรในประเทศ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาส่งเสริมการศึกษาในด้านการคิดวิเคราะห์ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและความสามารถในการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง (กรมวิชาการ. 2545 : 58-59)

การพัฒนาคนโดยการฝึกอบรม เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานที่ขาดคุณภาพ และช่วยปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น จุดประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ถูกต้องต่อองค์กร (ทองฟู ชินะโชติ. 2539 : 9) สำหรับองค์กรที่มีบุคลากรหลากหลายอยู่ร่วมกันเพื่อปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามสายงานและสายการบังคับบัญชา การนำศักยภาพของแต่ละคนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลและทักษะของผู้บริหาร และในที่สุดเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไป ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสื่อสารทางความคิดที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ จะเข้ามาแทนที่รูปแบบ วิธีการ แนวคิด นโยบายเดิม ๆ และแนวทางความต้องการของสังคมหมุนไปตามกระแสความเปลี่ยนแปลง ที่ทุกส่วนของโลกเป็นหนึ่งเดียว (กรมการพัฒนาชุมชน. 2544 : 58-61)

การฝึกอบรมจำเป็นต้องมีการออกแบบและกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับกิจกรรมและหลักสูตร การออกแบบการฝึกอบรมจึงต้องมีการวิเคราะห์ปัญหา และวิเคราะห์เป้าหมาย การวิเคราะห์ปัญหานั้นต้องยึดสภาพปัญหาเป็นหลักสำคัญและหาทางแก้ไขเฉพาะปัญหาเป็นกรณีไป ถือได้ว่ามุ่งที่สาเหตุของปัญหาและหาทางแก้ไขมากกว่าอาการของปัญหา เมื่อวิเคราะห์ปัญหาได้แล้ว ก็จะต้องเลือกเอาเฉพาะปัญหาที่เด่นๆ น่าสนใจที่ต้องการจะแก้ไข โดยวิเคราะห์ความต้องการควบคู่กับปัญหาที่เลือกได้ดังกล่าว ขั้นตอนของการวิเคราะห์ความต้องการจะต้องพิจารณาพฤติกรรม ค่านิยม ความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ข้อจำกัดทางด้านปริมาณและแนวทางแก้ปัญหาให้ชัดเจนจริงๆ จึงจะตัดสินใจได้ว่า ควรจะออกแบบการฝึกอบรม เมื่อตัดสินใจว่าต้องแก้ปัญหาแน่นอน ขั้นต่อไปจึงต้องกำหนดวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมายได้แก่ เป้าหมายของการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม กิจกรรม ขั้นตอนวิธีการ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ให้การฝึกอบรม การนิเทศ การติดตาม วัดและประเมินผล การที่จะฝึกอบรมให้กับคนกลุ่มใดโดยธรรมชาติต้องคำนึงถึงหลักจิตวิทยาและการจัดการ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในทิศทางที่ต้องการ ส่วนการกำหนดเป้าหมายต้องรู้ว่า ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรมมีพื้นฐานประสบการณ์เดิมมากน้อยแค่ไหนซึ่งผู้ที่จะเขียนโครงการฝึกอบรมควรจะมีข้อมูลตรงที่กล่าวนี้ แต่ในทางปฏิบัติจริงการที่จะทราบข้อมูลโดย

ละเอียดล่วงหน้านั้นเป็นเรื่องยากพอควรจึงต้องคาดคะเนบ้าง แต่การคาดคะเนก็ต้องใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์และมีข้อมูลสนับสนุนพอสมควร การที่จะรู้พื้นฐานประสบการณ์เดิมของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายนั้น อาจจะกระทำได้โดย การสังเกต สัมภาษณ์ สันทนา และการทดสอบเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จะเป็นพื้นฐาน เพื่อการออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งกิจกรรมการฝึกอบรมจะช่วยเติมเต็มในส่วนที่ผู้เข้ารับการอบรมขาดหายไป ดังนั้นการที่จะเพิ่มเติมส่วนที่ขาดให้ผู้รับการอบรม ผู้ออกแบบการฝึกอบรมจำเป็นต้องกำหนดคุณลักษณะหรือคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรมแต่ละกิจกรรม อย่างชัดเจน (กรมวิชาการ. 2545 : 14 – 18)

ในปัจจุบันการแข่งขันของธุรกิจต่างๆเป็นไปอย่างเข้มข้นและรุนแรง ทำให้ธุรกิจทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ก็จะต้องมีการปรับตัวกันทุกด้าน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยเฉพาะธุรกิจประเภทรถยนต์ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมาก เนื่องจากสภาพการณ์ในปัจจุบันของประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงกำลังพัฒนาประเทศ ความเจริญก้าวหน้าทางอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ ก็เป็นไปในทิศทางที่ดีมากขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ ซึ่งประเทศไทยมีทิศทางการขยายตัวในเรื่องของการผลิตรถยนต์เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นฐานการผลิตรถยนต์ที่มีความก้าวหน้าและเป็นแหล่งผลิตรายใหญ่ของภูมิภาคเอเชียแห่งหนึ่งเลยก็ว่าได้รวมไปถึงตลาดรถยนต์ภายในประเทศเองก็มีการแข่งขันกันสูงมากดังจะเห็นได้จาก จำนวนรถยนต์ที่เพิ่มมากขึ้นตามท้องถนน ทำให้แต่ละค่ายรถยนต์มีการแข่งขันสูงมาก ซึ่งทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการเลือกซื้อสินค้ามากขึ้นด้วยเช่นกัน ทำให้ค่ายรถยนต์แต่ละค่ายต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้าให้เกิดความสนใจในผลิตภัณฑ์ของตนเองให้มากที่สุด และปัจจัยหนึ่งในการเลือกของลูกค้าจะมีตั้งแต่ ราคา ลักษณะของรถ ความปลอดภัย และอีกสิ่งหนึ่งซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญไม่ใช่น้อยเลยก็คือ งานบริการหลังการขายนั่นเอง งานบริการหลังการขายนั้นในปัจจุบันน่าจะเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากในการตัดสินใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก เพราะราคารถ ลักษณะของรถ และระบบความปลอดภัยนั้นในรถแต่ละค่ายก็มักจะมีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ส่วนในงานด้านบริการสิ่งที่สำคัญของงานบริการนั้นมีปัจจัยค่อนข้างมากที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า สิ่งหนึ่งก็คือการได้รับการบริการที่ดีจากที่ปรึกษางานบริการ เนื่องจากที่ปรึกษางานบริการ จะเป็นตัวแทนของผู้แทนจำหน่ายคนแรกที่ทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับลูกค้าในการนำรถเข้ารับบริการ ดังนั้นถ้าที่ปรึกษางานบริการ ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรกแล้วส่วนที่เหลือก็ไม่น่าที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้อย่างแน่นอน ดังนั้นความรู้ความสามารถของที่ปรึกษางานบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างถูกต้องและถูกวิธี ในการพัฒนาให้ที่ปรึกษางานบริการมีความรู้ความสามารถเพื่อรองรับลูกค้าได้เป็นอย่างดีนั้นก็คือการฝึกอบรมนั่นเอง และเมื่อที่ปรึกษางานบริการได้ผ่านการฝึกอบรมอย่างถูกต้องไปแล้วนั้น เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กรได้ว่า ที่ปรึกษางานบริการจะมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้ามากขึ้นอย่างแน่นอน (ธีระพันธ์ ละอองศรี. 2547 : 1-2)

บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย)จำกัด ถือได้ว่าเป็นผู้ประกอบการธุรกิจทางด้านรถยนต์รายใหญ่รายหนึ่งของประเทศไทย ก็เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นทันต่อการเจริญก้าวหน้าที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการจัดหลักสูตรฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการขั้นต้นให้ผู้แทนจำหน่าย จึงถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการที่จะพัฒนาให้บุคลากรที่มีหน้าที่บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเฉพาะการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าเป็นจุดมุ่งหมายข้อแรกของผู้ดำเนินธุรกิจทั่วไปจะเห็นได้ว่าคำที่ควบคู่กับคำว่า “การบริการ” (Service) มักจะตามด้วยคำว่า “ความพอใจ” (Satisfaction) สำหรับธุรกิจรถยนต์นั้นการบริการหลังการขายได้กลายมาเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับลูกค้าอันมีส่วนกระตุ้นให้เกิดความภักดีในตราหือ ดังนั้นบริษัทรถยนต์ต่างๆจึงให้ความสำคัญในด้านบริการหลังการขายกันอย่างมาก เนื่องจากการแข่งขันในด้านอื่นๆ เช่นลักษณะสินค้า ด้านราคา การโฆษณา รวมทั้งส่วนผสมทางการตลาดอื่นๆ (Marketing mix) ก็จะมีวิธีการบริหารและการพัฒนาจนเกิดความแตกต่างกันน้อยลงในทางกลับกันเมื่อลูกค้ามีอำนาจในการซื้อมากขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 108)

ดังนั้นงานทางด้านบริการลูกค้าถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า จากเหตุผลดังกล่าว ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าเป็นอย่างมากดังนั้นจึงจัดฝึกอบรมหลักสูตรที่ปฏิบัติงานขั้นต้นบริการให้กับบุคลากรของผู้แทนจำหน่ายโดยตรง

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการประเมินโครงการฝึกอบรม หลักสูตรที่ปฏิบัติงานบริการขั้นต้นครั้งนี้ เพื่อต้องการศึกษาว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการได้ผ่านการอบรมไปแล้วนั้น ไปปฏิบัติตามแนวทางตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งถือว่าสำคัญอย่างยิ่งในการประเมินโครงการอย่างเป็นกระบวนการและต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงจุดดีหรือจุดที่ควรแก้ไขและจะเป็นประโยชน์ในการวางแผนปรับปรุงแก้ไขได้ถูกต้อง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปฏิบัติงานบริการขั้นต้นของผู้แทนจำหน่ายบริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์

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

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ประเมินได้ใช้แนวคิดแบบประเมินของ Kirkpatrick (1978 อ้างในสำราญ มีแจ้ง. 2544 : 156 - 163 ; ศิริชัย กาญจนวาสี. 2547 : 218 – 220) ซึ่งจะประเมิน 4 ด้านด้วยกันคือ

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

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการฝึกอบรมหลักสูตร ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย)จำกัด แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 38 คน จำแนกตามสถานภาพดังนี้

กลุ่มที่ 1. ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย	12	คน
กลุ่มที่ 2. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	2	คน
กลุ่มที่ 3. ผู้เข้ารับการอบรม	12	คน
กลุ่มที่ 4. หัวหน้าช่าง	12	คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษา คือ ผลประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้านได้แก่

1. ผลการประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction evaluation)
2. ผลการประเมินการเรียนรู้ (Learning evaluation)
3. ผลการประเมินพฤติกรรม (Behavior evaluation)
4. ผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results evaluation)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. การประเมินหมายถึง กระบวนการที่ช่วยในการตัดสินใจหรือพิจารณา ในการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมหลักสูตร ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

2. การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย)จำกัด หมายถึงการตัดสินใจคุณค่าของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษา

งานบริการชั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย)จำกัด ใน 4 ด้านคือ การประเมินด้าน ปฏิกริยา (Reaction evaluation) การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation) การประเมิน ด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation) การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result evaluation)

3. การประเมินด้านปฏิกริยา (Reaction evaluation) หมายถึง ความต้องการต่อโครงการ เพื่อทราบว่าผู้เข้าอบรมมีความรู้สึกร้อย่างไรต่อโครงการฝึกอบรมได้แก่ เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม การดำเนินการอบรม สถานที่ที่ใช้ในการอบรม วิธีการสอนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ความเหมาะสม ของสื่อการสอน ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรมและประโยชน์ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม

4. การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation) หมายถึง ผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้ เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะการปฏิบัติงาน

5. การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation) หมายถึง การวัดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานหลังการอบรมไปแล้ว ให้ทราบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการทำงานไปตามความคาดหวังของโครงการซึ่งได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การถ่ายทอด ความรู้

6. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results evaluation) หมายถึง เป็นการประเมิน ผลลัพธ์หรือผลกระทบที่เกิดต่อองค์กร เพื่อให้ทราบว่าผลการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อองค์กรซึ่งประกอบด้วย การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงานและการ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

7. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหมายถึง พนักงานของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ทำหน้าที่อบรมในหลักสูตร “ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น” ได้แก่ ผู้จัดเตรียมเอกสาร ผู้รับลงทะเบียน ฝ่ายจัดการด้านอำนวยความสะดวก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม ด้านอาคารสถานที่ซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

8. ผู้เข้ารับการอบรมหมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษางานบริการ ของผู้แทนจำหน่ายบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

9. ที่ปรึกษางานบริการหมายถึง พนักงานที่คอยต้อนรับลูกค้า ที่นำรถเข้ามาใช้บริกา เมื่อกรณี ปัญหาหรือตรวจเช็คตามระยะ

10. หลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นหมายถึง แผนการฝึกอบรมหรือข้อกำหนดซึ่งประกอบด้วยจุดมุ่งหมาย โครงสร้าง เนื้อหาวิชา คุณลักษณะของผู้เข้าอบรม การวัดผลประเมินผลของหลักสูตร ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

11. บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด หมายถึง สถานที่ที่ประกอบธุรกิจด้านการ จำหน่ายรถยนต์ การบริการซ่อมรถบำรุงรถยนต์และการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ของรถยนต์ มิตรชุบิชิ

12. ฝ่ายฝึกอบรม หมายถึง ส่วนที่ทำหน้าที่พัฒนาและจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิในประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

13. ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ หมายถึง ผู้ดูแลงานศูนย์บริการที่ผู้เข้ารับการอบรมสังกัดอยู่ และเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมหลังผ่านการอบรม

14. หัวหน้าช่างหมายถึง ผู้ควบคุมดูแลและจ่ายงานด้านบริการให้กับพนักงานช่าง โดยได้รับงานต่อจากพนักงานที่ปรึกษางานบริการ

15. ศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่จำหน่ายและซ่อมบำรุงรถยนต์มิตซูบิชิให้กับลูกค้าของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย)จำกัด โดยได้แบ่งออกเป็น 5 ภาค จำนวนทั้งสิ้น 125 ศูนย์บริการ ประกอบด้วย

1. กรุงเทพมหานคร	จำนวน	46	ศูนย์บริการ
2. ภาคเหนือ	จำนวน	17	ศูนย์บริการ
3. ภาคกลางและภาคตะวันออก	จำนวน	22	ศูนย์บริการ
4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน	22	ศูนย์บริการ
5. ภาคใต้	จำนวน	18	ศูนย์บริการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “ที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น” บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน โดยผู้วิจัยนำเสนอตามรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.3 บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.4 หลักสูตร “ที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น” บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ

2.1.1 ความหมายของการประเมินโครงการ

ความหมายของการประเมินโครงการ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

สุขุม มุลเมือง (2530 : 5) กล่าวว่า การประเมินโครงการประกอบด้วยคำ 2 คำ คือ การประเมินและโครงการ คำแรกคือ การประเมินหมายถึง กระบวนการที่กระทำอย่างมีระบบเพื่อประเมินและวัดปัจจัยที่นำเข้าจริง กระบวนการผลิต และการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้ เพื่อดำเนินการตามโปรแกรมหรือนโยบาย เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คุณคาดหวังไว้ ส่วนโครงการหมายถึง การรวมบุคลากรทรัพยากรทางกายภาพเช่น สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อสนองความต้องการและการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2543 : 1) กล่าวว่า การประเมินโครงการ มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า Project evaluation คำว่า Project แปลว่าโครงการ ส่วน Evaluation แปลว่าการประเมินค่า หรือการประเมินผล ส่วนโครงการนั้นหมายถึงกิจกรรมที่จัดทำขึ้นด้วยวัตถุประสงค์บางประการ เพื่อมุ่งว่าเมื่อจัดทำกิจกรรมต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ หรือขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้แล้ว จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

นิตา ชูโต (2538 : 9) กล่าวว่า การประเมินโครงการหมายถึง กิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการหาแนวทาง วิธีการปรับปรุงวิชาการจัดการเกี่ยวกับโครงการ และหาผลที่แน่ใจว่าเกิดจากโครงการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น

ประชุม รอดประเสริฐ (2542 : 73) กล่าวว่า การประเมินโครงการหมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและพิจารณาปัจจัยให้ทราบถึงจุดเด่น หรือจุดด้อยของโครงการอย่างมีระบบ และตัดสินใจว่า จะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อดำเนินการต่อไป หรือจะยุติการดำเนินการโครงการนั้น

ศิริชัย กาญจนวาสี (2547 : 21-22) กล่าวว่า ความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ว่า การประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบการวิจัยการประเมิน เป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การประเมินเป็นการช่วยเหลือสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยาย และการประเมินเป็นการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่มีประเมิน

สุวิมล ตรีภานันท์ (2548 : 2) กล่าวว่า การประเมินโครงการหมายถึง เป็นการสร้างสารสนเทศที่ถูกต้อง ชัดเจนเพียงพอแก่ผู้ใช้ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ เป็นการดำเนินงานที่ต้องทำควบคู่ไปกับการดำเนินแผนงานหรือโครงการทั้งนี้เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ทันต่อการแก้ไขปรับปรุงโครงการ อีกทั้งเป็นการกำกับให้มีการดำเนินโครงการตามแผนหรือโครงการที่วางไว้

การประเมินโครงการมีลักษณะที่สำคัญ คือ

1. การจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานตามโครงการในทุกรูปแบบและ ทุกขั้นตอน
2. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์
3. มีการใช้ข้อมูลนั้นเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ
4. สารสนเทศที่ได้จากข้อมูล สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้

มีประสิทธิภาพ

จากความหมายของคำว่าประเมินโครงการ ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยสรุปว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่กระทำอย่างต่อเนื่องและมีระบบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการตัดสินใจ และวัดปัจจัยที่นำเข้าจริง กระบวนการ และผลผลิตที่ได้จากการโครงการ เพื่อพิจารณาถึงข้อดีข้อเสียของโครงการ และการนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาแก้ไขโครงการ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ

โดยหลักการทั่วไป จะต้องพัฒนามาจากความต้องการหรือความสนใจของบุคคลหรือองค์การในการดำเนินงานประเมินโครงการ เพื่อบุคคลหรือองค์การควรมีจุดมุ่งหมายทั่วไป เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะผู้บริหาร เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการอย่างถูกต้อง นอกจากนี้ควรมีจุดประสงค์เฉพาะของการประเมินโครงการพอสรุปได้ดังนี้

สำราญ มีแจ้ง (2544 : 19-20) กล่าวว่า

- 1) เพื่อวินิจฉัยหาส่วนบกพร่องของปัญหา หรือต้นเหตุของปัญหาที่จะนำไปสู่วิธีการขั้นตอน และรูปแบบที่ถูกต้องของการดำเนินงาน
- 2) เพื่อเสนอทางเลือกในการดำเนินงานว่าจะใช้วิธีใด จึงจะเหมาะสมที่สุดจะได้นำเสนอต่อผู้ที่สนใจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลการประเมินนั้นเพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจ
- 3) เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ผลของการประเมิน จะส่งผลมายังผู้เกี่ยวข้องกับโครงการนั้น เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินโครงการในครั้งต่อไปให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 4) เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ เป็นการตรวจสอบการดำเนินงานในกิจการนั้นๆ มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ได้ประสิทธิผลหรือไม่
- 5) เพื่อใช้ในการวิจัย การประเมินและการวิจัยเป็นการศึกษาแสวงหาความรู้ ความจริงที่ยังไม่ปรากฏหรือแสดงให้เห็นชัด
- 6) เพื่อประเมินค่าเป็นการประเมินผล เพื่อพิจารณาผลของการศึกษาในส่วนรวมตลอดโครงการที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่าได้ผลตามมาตรฐานที่ต้องการหรือไม่

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการ ต้องเริ่มต้นด้วยการระบุให้ได้ว่าใครหรือองค์การใดบ้าง ที่มีความสำคัญต่อโครงการ ขึ้นต่อไปก็บ่งชี้ให้ได้ว่าบุคคลหรือองค์การที่มีความสำคัญนั้นต้องตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการนี้ในแง่ใดบ้าง และการตัดสินใจนี้ต้องการข่าวสารจากผลการประเมินอะไรบ้าง จากคำตอบเหล่านี้ก็ประมวลเขียนเป็นจุดมุ่งหมายของการประเมิน โครงการได้อย่างเหมาะสม

2.1.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินโครงการ

โครงการเป็นแผนงานที่จัดทำขึ้นอย่างมีระบบ เพื่อใช้ในการปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้แต่ละโครงการสามารถประสบความสำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพได้ ต้องขึ้นอยู่กับการบริหารโครงการที่มีคุณภาพ ซึ่งการบริหารโครงการจะประกอบด้วย ส่วนที่สำคัญ 3 ประการ คือ การวางแผนโครงการ การนำโครงการไปใช้ และการประเมินโครงการ

สำราญ มีแจ้ง (2544 : 20-22) ได้สรุปความสำคัญและประโยชน์ของการประเมินโครงการ มีดังนี้ คือ

- 1) การประเมินโครงการ ช่วยชี้ให้เห็นว่าจุดประสงค์ของการดำเนินงานนั้นเหมาะสมและเป็นไปได้เพียงใด
- 2) การประเมินโครงการ ทำให้ทราบว่าการทำงานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อเป็นการตรวจสอบว่า ได้ดำเนินงานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่
- 3) การประเมินโครงการ กระตุ้นให้มีการเร่งรัดปรับปรุงการดำเนินงาน เมื่อพบข้อบกพร่องในการดำเนินงาน

4) การประเมินโครงการ ช่วยให้เห็นข้อบกพร่องในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน ซึ่งจะใช้เป็นหลักในการปรับปรุงการดำเนินงาน

5) การประเมินโครงการ ช่วยควบคุมการดำเนินงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการลดความสูญเปล่าในการใช้ทรัพยากร

6) การประเมินโครงการ ช่วยให้ข้อสนเทศแก่ผู้บริหารในด้านการดำเนินงาน ผู้บริหารจะได้นำไปพิจารณาวินิจฉัยและตัดสินใจได้ถูกต้อง

7) การประเมินโครงการ ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมในครั้งต่อไป ทำให้ทราบถึงข้อดีข้อบกพร่องต่างๆ

2.1.4 ประเภทของการประเมินโครงการ

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

2.1.4.1 การประเมินก่อนการดำเนินงาน เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดและเลือกทำโครงการ ซึ่งจะใช้การพิจารณาต่อไปนี้

1) ความเหมาะสมของการทำโครงการ ประกอบด้วย การศึกษาวิเคราะห์ ปัญหาความจำเป็นของการทำโครงการ และการศึกษาความเป็นไปได้โดยการพิจารณาความเป็นไปได้ในทางเทคนิควิชาการ ความพร้อมในการบริหารโครงการ ความพร้อมในด้านงบประมาณสนับสนุน เป็นต้น

2) การวิเคราะห์ผลตอบแทนของโครงการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและผลกำไร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายกับประสิทธิผล ซึ่งเป็นการพิจารณาว่าการจัดทำโครงการนั้น จะให้ผลคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ ซึ่งเป็นการพิจารณาโครงการในแง่ของเศรษฐกิจ

2.1.4.2 การประเมินในระหว่างการดำเนินงาน เป็นการประเมินที่เกิดขึ้น ในช่วงระยะเวลาของการปฏิบัติงานโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง การประเมินโครงการแบบนี้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบโครงการที่จะต้องหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานโครงการจึงเรียกการประเมินนี้ว่า การประเมินเพื่อปรับปรุงหรือการประเมินผลย่อย

2.1.4.3 การประเมินและการดำเนินงาน เป็นการประเมินที่จัดทำขึ้นเมื่อการปฏิบัติงานโครงการได้เสร็จสิ้นแล้ว การประเมินนี้จะพิจารณาตอบคำถามในเรื่องต่อไปนี้

1) การดำเนินงานของโครงการ สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เพียงใด สำเร็จตามที่คาดหวังไว้เพียงใด ซึ่งเป็นการพิจารณาผลิตผลของโครงการ

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

3) เป็นการสรุปผลรวมของการดำเนินงานของโครงการว่า วัตถุประสงค์ของโครงการเป็นอย่างไรการดำเนินงานของโครงการได้ผลอย่างไร มีความสำเร็จและความล้มเหลวเพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร หากมีการดำเนินงานในช่วงต่อไป มีความจำเป็นต้องแก้ไขปรับปรุงในส่วนใด โดยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่ได้ประเมินไว้แล้วตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการจนถึงสิ้นสุดโครงการ ซึ่งผู้ที่ทำการประเมินเป็นผู้ปฏิบัติงานโครงการ หรือนักประเมินจากภายนอกก็ได้

2.1.5 กระบวนการประเมินโครงการฝึกอบรม

การประเมินโครงการอย่างเป็นระบบที่จะต้องอาศัยกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอนกระบวนการประเมิน โครงการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญตามที่ผู้รู้ได้กล่าวไว้ ดังนี้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524 : 65-66) กล่าวว่า กระบวนการประเมินโครงการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญ คือ

2.1.5.1 ศึกษาและวิเคราะห์โครงการฝึกอบรมที่กำลังจะประเมิน การได้รู้จักโครงการที่จะประเมินมากเท่าใด ก็เพิ่มโอกาสที่จะทำให้การประเมินนั้นตรงเป้าหมายยิ่งขึ้นเท่านั้นการศึกษาโครงการฝึกอบรม ควรศึกษาในรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) หลักการและเหตุผล ตลอดจนปรัชญาของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 2) ธรรมชาติของโครงการฝึกอบรมเป็นโครงการทดลองหรือ โครงการประจำ สืบทอดกันมา
- 3) ลักษณะของโครงการฝึกอบรม เป็นแบบสัมมนาประชุมปฏิบัติการ การอบรม หรือประชุมแบบชิมโปเชียม
- 4) เป้าหมายของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 5) วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมคืออะไร
- 6) บุคลากรมีมากน้อยเพียงใด
- 7) เนื้อหาในโครงการฝึกอบรมมีอะไรบ้าง
- 8) การฝึกอบรมใช้วิธีใด มีกิจกรรมและขั้นตอนอย่างไร
- 9) วัสดุอุปกรณ์มีอะไรบ้าง
- 10) กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการตัดสินคุณค่าของโครงการฝึกอบรมไว้หรือไม่หากมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้คืออะไร

2.1.5.2 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรมโดยมีลำดับขั้นตอนในการตั้งวัตถุประสงค์ของการประเมิน โครงการฝึกอบรม ดังนี้

- 1) ระบุบุคคลหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรม
- 2) ระบุเรื่องราวหรือข่าวสารที่บุคคล หรือองค์การต้องการจากการประเมิน เพื่อประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม

3) สรุปเป็นวัตถุประสงค์ของการประเมินโครงการฝึกอบรม โดยทั่วไป วัตถุประสงค์จะบ่งชี้ธรรมชาติของการประเมิน บางกรณีสนใจเฉพาะผลลัพธ์ของโครงการ ซึ่งเป็นการประเมินแบบรวมสรุป ตามปกติการประเมินโครงการฝึกอบรม จะประเมินทั้งแบบประเมินความก้าวหน้าและประเมินแบบรวมสรุป

2.1.5.3 การออกแบบประเมินโครงการฝึกอบรม เป็นการกำหนดรูปแบบหรือวิธีที่ใช้ในการประเมินโครงการ การออกแบบประเมินจะต้องพิจารณาว่าประเมินอย่างไร จึงจะได้ผลถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง ทันสมัย ครอบคลุมและสนองตอบตามต้องการได้มากที่สุด

2.1.6 รูปแบบการประเมินโครงการ

ผู้ประเมินต้องพิจารณาว่าประเมินอย่างไร จึงทำให้ได้ผลถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง ครอบคลุมและสนองตอบตามต้องการที่จะใช้ ผลการประเมินประกอบการตัดสินใจ พร้อมทั้งผลการประเมินต้องได้ทันเวลาด้วย จากการวิเคราะห์รายงานการประเมินทั้งหลาย ปรากฏเป็นแบบประเมิน 3 รูปแบบดังนี้ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2549 : 34-38)

2.1.6.1 แบบประเมินเชิงสำรวจ เป็นแบบประเมินเพื่อสำรวจสิ่งต่างๆ

การวิเคราะห์เอกสาร เป็นวิธีการที่ใช้ในการประเมินตามแนวการสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้อง จุดอ่อนของการใช้แบบประเมินเชิงสำรวจ คือ ผลการประเมินค่อนข้างมีความเป็นปรนัยต่ำ ซึ่งผลการประเมินเป็นที่น่าสงสัย

2.1.6.2 แบบประเมินเชิงทดลอง เป็นแบบประเมินโดยอาศัยการทดลองในการวิจัยแบบทดลอง แบบการทดลองที่นิยมใช้กันมากเป็นแบบกลุ่มเดียวแล้วศึกษาผลที่เกิดขึ้นโดยการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการวัดก่อนและหลัง การทดลองที่มีกลุ่มทดลองเพียงกลุ่มเดียว มีโอกาสทดลองเพียงชั่วระยะเดียว มีจุดอ่อนค่อนข้างมาก ซึ่งเป็นการทดลองเกี่ยวกับคนแล้วไม่อาจควบคุมพฤติกรรมของผู้รับการทดลองได้ตลอดเวลา

2.1.6.3 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 จะเหมาะสมกับโครงการเรียน

การสอนหรือการฝึกอบรม หรือโครงการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ หรือที่เรียกว่า Summative evaluation

2) รูปแบบการประเมินของ Alkin

สมคิด พรหมจ้อย (2542:46) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Alkin มีจุดเน้นของการประเมินเพื่อตัดสินใจ เป็นกระบวนการกำหนดขอบเขตของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การเลือกข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสมการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานสรุปให้ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการเลือกแนวทางที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของโครงการ องค์ประกอบของการประเมินตามแนวคิดนี้มีเรื่องต่างๆ 5 ด้านคือ การประเมินระบบ (System assessment) การประเมินวางแผนโครงการ (Program implementation) การประเมินเพื่อปรับปรุงโครงการ (Program improvement) และการประเมินเพื่อการยอมรับโครงการ (Program certification)

3) รูปแบบการประเมิน Provus

เขาวดี รามชัยกุล วิบูลย์ศรี (2542:52) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบการประเมินของ Provus ให้นิยามความหมายของการประเมินผลคือ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการค้นหาช่องว่างระหว่างภาวะที่เป็นจริงกับกฎเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เพื่อใช้ภาวะดังกล่าวนี้เป็นตัวชี้ หรือระบุข้อบกพร่องของกิจกรรม หรือโครงการใด ๆ ขั้นตอนการประเมินงานหรือกิจกรรมใดๆ Provus ถือว่าการประเมินเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินควบคู่ไปกับโครงการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 การออกแบบโครงการคือการกำหนดปัจจัยการดำเนินงาน ขั้นที่ 2 การเตรียมพร้อมเป็นการนำปัจจัยที่ทำให้เกิดการดำเนินงานเข้าสู่กระบวนการ ขั้นที่ 3 กระบวนการที่ใช้เพื่อการดำเนินงาน ขั้นที่ 4 ผลผลิต และขั้นที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการลงทุน

4) รูปแบบการประเมินของ Scriven

แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Michael Scriven ให้ความหมายของการประเมิน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติตามระดับของเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ยังกล่าวถึงหน้าที่การประเมินว่ามี 2 ระดับคือ (1) ระดับวิธีการเน้นจุดมุ่งหมายของการประเมินเพื่อตัดสินใจคุณค่า (2) ระดับการนำไปใช้ เน้นเรื่องบทบาทของการประเมิน เพื่อการนำข้อมูลมาใช้ที่เหมาะสมจุดมุ่งหมายที่สำคัญมี 2 ประการ คือ (1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative evaluation) เป็นการประเมินระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงโครงการให้ดีขึ้น เพราะการประเมินจะช่วยให้อ่านข้อมูลย้อนกลับ ที่เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการมีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินใจคุณค่าของโครงการ ตลอดจนค้นหาสิ่งที่ดีของโครงการเพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์อื่นที่คล้ายคลึงกันต่อไป

5) รูปแบบการประเมินของ Stake

ขนิษฐา วิทยาอุมาศ และณัฐญา สรรพศรี (2540 : 177) กล่าวว่า แนวการประเมินผลตามรูปแบบของ Stake นั้น Robert E. Stake ได้พัฒนารูปแบบการประเมิน โดยใช้แนวคิด

ของ Cronbach และ Scriven เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติรูปแบบการประเมิน ตามความคิดของสเติร์ค หมายถึง เป็นการบรรยายและตัดสินคุณค่าของโครงการซึ่งเน้นเรื่อง การบรรยาย สิ่งที่จะถูกประเมิน โดยอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญในการตัดสินคุณค่า

Stake ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า Countenance model ซึ่งตามโครงสร้างของ รูปแบบนี้ ได้จำแนกข้อมูลการประเมินออกเป็น 2 ส่วนคือ เมตริกซ์บรรยาย (Descriptive matrix) และเมตริกซ์การตัดสินคุณค่า (Judgment matrix) และเสนอว่าก่อนบรรยายหรือตัดสินคุณค่าของโครงการใดๆ นักประเมินสมควรทำการวิเคราะห์หลักการและเหตุผลของโครงการนั้นๆ ด้วยการประเมินโครงการตามแนวคิดของสเติร์ค ผู้ประเมินจะต้องรวบรวมข้อมูลที่แท้จริงให้ได้ เนื่องจากแหล่งข้อมูลมีมากมายและวิธีการเก็บข้อมูลก็มีหลายวิธี ข้อมูลที่ต้องการคือ ข้อมูลที่นำมาเพื่อใช้อธิบายและตัดสินใจ ตามรูปแบบ การประเมินนี้ได้จำแนกสิ่งที่จะต้องพิจารณาในการประเมินออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) สิ่งนำหรือปัจจัยเบื้องต้นหมายถึง เป็นสภาพที่มีอยู่ก่อน เงื่อนไขหรือปัจจัยในการดำเนินโครงการ (2) กระบวนการหรือการปฏิบัติหมายถึง กิจกรรมดำเนินตามกิจกรรมที่ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จของการจัดกระทำงาน (3) ผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงานหมายถึง ผลผลิตที่ได้จากโครงการ

6) รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick

สำราญ มิแจ้ง (2544 : 158-165) กล่าวว่า การประเมิน โครงการฝึกอบรม Kirkpatrick ได้เสนอแนวทางการประเมินประกอบด้วย 4 ชั้น คือ

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

1. การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction evaluation)

การประเมินปฏิกิริยามีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่าผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้สึกอย่างไรต่อการฝึกอบรม พอใจหรือไม่ต่อสิ่งที่เขาได้รับจากการฝึกอบรม เช่น หลักสูตร เนื้อหาสาระ วิทยากร เอกสาร สถานที่ โสตทัศนอุปกรณ์ ระยะเวลาฯฯ และพอใจมากน้อยเพียงใดการประเมินผลปฏิกิริยาตอบสนองนั้น เราต้องการได้รับข้อมูลที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความหมาย และมีความเป็นจริง เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก Kirkpatrick กล่าวว่า มีอยู่บ่อยครั้งที่ผู้บริหารตัดสินใจ ให้ล้มเลิกโปรแกรมการฝึกอบรมเสีย หรือไม่ก็ตัดสินใจให้ดำเนินการฝึกอบรมต่อไป โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองเป็นพื้นฐาน

วิธีการที่จะช่วยให้ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับปฏิกิริยาตอบสนองเป็นพื้นฐานที่มีความหมาย และตรงตามความจริงจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่

1.1 กำหนดให้แน่นอนชัดเจนลงไปว่า ต้องการได้รับข้อมูลอะไร เช่น ปฏิบัติการตอบสนองของเนื้อหาหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม บรรยากาศการฝึกอบรมฯลฯ

1.2 วางแผนกำหนดรูปแบบของเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูลไว้ล่วงหน้า

1.3 ข้อคำถามที่ใช้ ควรเป็นชนิดที่เมื่อได้รับข้อมูลหรือได้คำตอบแล้วสามารถนำมาแปลงเป็นตัวเลข แจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณได้

1.4 ควรกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เขียนแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อคำถามต่างๆ

1.5 เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงปฏิกิริยา ผ่านแบบสอบถามตามความเป็นจริง จึงไม่ควรกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรม เขียนชื่อของตนเองไปในแบบสอบถาม

2. การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation)

มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ และทักษะอะไรบ้าง และมีทัศนคติอะไรบ้างที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ล้วนเป็นองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม Kirkpatrick ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการประเมินการเรียนรู้เอาไว้ ดังนี้

2.1 ต้องวัดทั้งความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

2.2 การวิเคราะห์ผลการทดสอบควรวิเคราะห์ทั้งคะแนนรายข้อและคะแนนรวม โดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม

2.3 ถ้าเป็นไปได้ควร เปรียบเทียบคะแนนความรู้ ทักษะ และทัศนคติของกลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมกับกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

แนวทางการประเมินเรียนรู้ สามารถแยกเทคนิคและวิธีการในการประเมิน ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ดังนี้

1. ความรู้/ความคิด (Cognitive) ซึ่งเป็นการวัดความสามารถทางสมองเช่น ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ เทคนิคและวิธีการที่ใช้ก็จะเป็นแบบทดสอบข้อเขียน ทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

2. ทัศนคติ (Attitude) ซึ่งเป็นการวัดด้านความรู้สึกเช่น ความสนใจ ความรู้สึก ค่านิยม สามารถใช้วิธีวัดได้หลายวิธี คือใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินตนเอง บทบาทสมมติพฤติกรรมในระหว่างการเข้ารับการฝึกอบรม

3. ทักษะ (Skills) ซึ่งเป็นการวัดความสามารถในการปฏิบัติ เช่น ทักษะ การพูด การเขียน การปฏิบัติหรือการเคลื่อนไหวต่างๆ สามารถใช้การทดสอบการปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคล เช่น หลังการฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอนแล้วให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมาปฏิบัติให้ดู

3. การประเมินด้านพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม (Behavior evaluation)

การประเมินผลในขั้นนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่า เมื่อได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์ หรือไม่ การประเมินผลในขั้นนี้นับว่ายาก และใช้เวลามากกว่าการประเมินผลในสองขั้นแรก เพราะจะต้องออกไปติดตามประเมินผลในสถานที่ทำงานจริงๆ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะมีคำถามอยู่หลายข้อที่ผู้ประเมินจะต้องตอบให้ได้เสียก่อน เช่น

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

3.2 จะเก็บข้อมูลจากใครจึงจะเชื่อถือได้มากที่สุด (จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม)

3.3 ควรจะได้วัดพฤติกรรมการทำงาน ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.4 ระยะเวลาระหว่างการฝึกอบรมกับการประเมินผลหลังการฝึกอบรมนั้น ควรจะให้ห่างกันพอสมควร เพื่อให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานได้เกิดขึ้นจริงๆ ทางที่ดีควรจะประเมินหลายๆ ครั้งเป็นระยะ ๆ ไป เช่น ประเมินทุก 3 เดือน เป็นต้น

3.5 ควรจะได้เก็บข้อมูลจากหลายๆ แหล่งเช่น จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากกลุ่มผู้ผ่านการอบรม

Kirkpatrick เห็นว่า การประเมินผลในขั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในการทำงานตามข้อเสนอที่กล่าวมานั้นจะนำไปใช้จริงๆ จะต้องใช้เวลาและอาศัยความชำนาญของผู้ประเมินผลเป็นอย่างมาก เสนอให้ทำกับโปรแกรมการฝึกอบรมขนาดใหญ่และกับ โปรแกรมที่จำเป็นต้องจัดหลายๆ ครั้งต่อไปในอนาคตเท่านั้น ส่วนโปรแกรมการฝึกอบรมขนาดเล็กต่างๆ ไป มีข้อเสนอให้ใช้วิธีการง่ายๆ ดังนี้

1. กำหนดว่ามีพฤติกรรมการทำงานอะไรบ้าง ที่คาดหวังจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
2. เตรียมคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์
3. ทำการสัมภาษณ์บุคคลหลายๆ กลุ่ม ภายหลังจากการฝึกอบรมสักระยะหนึ่งเพื่อจะรู้ว่าพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้เหล่านั้น ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงจริงหรือไม่

4. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ควรจะเอามาแปลงเป็นตัวเลข ทำการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณออกมา

อนึ่ง ถ้าเป็นการสัมภาษณ์ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควรจะต้องแน่ใจว่า ผู้เข้ารับการอบรมจะไม่มีอิทธิพลต่อการตอบหรือให้สัมภาษณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation)

การประเมินในขั้นนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้รู้ว่าการฝึกอบรมได้ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรอย่างไรบ้าง เป็นการประเมินผลที่ต้องการจะให้เกิดขึ้นกับองค์กร เช่น การลดค่าใช้จ่าย

การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน การเพิ่มปริมาณการขายและการผลิต อัตราการลาออกลดลง เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นการประเมินผลที่ยากที่สุด เพราะในความเป็นจริงนั้นมีตัวแปรอื่นๆ อีกมากมาย นอกเหนือจากการฝึกอบรม ที่มีผลกระทบต่อองค์กร และตัวแปรเหล่านั้นบางทีก็ยากต่อการควบคุม ฉะนั้นอะไรก็ตามที่เกิดขึ้นแก่องค์กรในทางที่ดีจึงสรุปได้ยากว่าเป็นผลจากโปรแกรมการฝึกอบรม Kirkpatrick ได้ให้ข้อเสนอแนะในการประเมินผลดังนี้ ดังนี้

4.1 ควรจัดสภาวะการณ์หรือเงื่อนไขต่างๆ ก่อนการฝึกอบรมเอาไว้แล้วนำไปเปรียบเทียบกับ สภาวะการณ์ภายหลังการฝึกอบรมโดยใช้ข้อมูลที่สังเกตได้หรือวัดได้

4.2 พยายามหาทางควบคุมตัวแปรอื่นๆ ซึ่งคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในผล ที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับองค์กร วิธีหนึ่งพอจะทำได้คือการใช้กลุ่มควบคุมหรือกลุ่มทดลอง

7) รูปแบบการประเมินแบบ Bele

ตัวแบบระบบ Bele ซึ่ง Stephanie Jackson และ Mary Jo Kulp เสนอว่า การประเมินผลโครงการฝึกอบรมควรมุ่งไปที่ผลลัพธ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้ (1) ผลลัพธ์ทางปฏิกิริยา (Reaction outcomes) เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อโครงการทั้งหมด (2) ผลลัพธ์ทาง ความสามารถ (Capability outcomes) เป็นการศึกษาว่าผู้เข้าร่วมโครงการคาดหวังว่าจะรู้จะคิดจะทำ หรือจะสร้างอะไรหลังจากโครงการสิ้นสุดลง (3) ผลลัพธ์ทางการประยุกต์ (Application outcomes) (4) ผลลัพธ์ทางด้านความคุ้มค่าของโครงการเมื่อเปรียบเทียบกับทุน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ 2543 : 90-91, 95)

8) รูปแบบการประเมินแบบ Ipo

ตัวแบบ Ipo ซึ่งเป็นตัวแบบที่บริษัท ไอบีเอ็ม (IBM) ได้นำมาใช้ในการประเมินผล การฝึกอบรม เพื่อช่วยให้ผู้ที่ทำการตัดสินใจ สามารถเลือกชุดโครงการที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่ต้องการหรือไม่ และช่วยให้สามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น หรือการปรับปรุงการออกแบบ การฝึกอบรม เนื้อหาสาระ และการจัดส่งการดำเนินการ และที่สำคัญที่สุด ช่วยสามารถบอกให้ ทราบว่า ผู้เข้ารับการอบรมได้ความรู้และทักษะตามที่ต้องการหรือไม่

9) รูปแบบการประเมิน Stufflebeam

การประเมินผลตามรูปแบบของ Daniel L. Stufflebeam และคณะแห่ง มหาวิทยาลัยรัฐ โอไฮโอ สหรัฐอเมริกา ซึ่งได้รับความสนใจจากนักประเมินผลเป็นอย่างมาก ได้เสนอ แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า ชิปปี้โมเดล (CIPP model) เป็นการประเมินที่เป็น กระบวนการต่อเนื่อง โดยมีจุดเน้นที่สำคัญคือใช้ควบคู่กับการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการ ตัดสินใจอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา วัตถุประสงค์ของการประเมินก็คือการให้สารสนเทศเพื่อการ ตัดสินใจ ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ คำว่า CIPP เป็นคำที่ย่อมาจาก Context Input Process และ Product, Stufflebeam ให้ความหมายว่า การ ประเมินเป็นกระบวนการของการบรรยาย การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำ ข้อมูล ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสมซึ่งประกอบด้วยกระบวนการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่

การประเมินสภาพแวดล้อมหรือสภาวะแวดล้อม (Context evaluation) การประเมินปัจจัยนำเข้าหรือปัจจัยเบื้องต้น (Input evaluation) การประเมินกระบวนการ (Process evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product evaluation)

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

1. การประเมินด้านสภาวะแวดล้อม เป็นการประเมินความต้องการ ปัญหา อุปสรรค อันจะนำไปสู่การตั้งจุดมุ่งหมายที่เหมาะสมของโครงการ
2. การประเมินด้านปัจจัยเบื้องต้น เป็นการตรวจสอบความพร้อมของปัจจัยเบื้องต้นได้แก่บุคลากร อาคารสถานที่ งบประมาณ ซึ่งจะนำไปสู่แผนการจัดโครงการที่เหมาะสมที่สุด
3. การประเมินด้านกระบวนการ เป็นการประเมินเพื่อหาจุดเด่น และจุดด้อยของแนวทางที่เลือกใช้โดยเฉพาะกระบวนการบริหารโครงการและกระบวนการจัดกิจกรรมต่างๆ หลังจาก นำแผนการปฏิบัติจริง เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสมในขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่
4. การประเมินผลผลิต เป็นการตัดสินคุณค่าผลผลิตของโครงการด้านปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งจะบ่งชี้การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด ผลจากการประเมินช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจว่าควรคงไว้ ปรับปรุงหรือ สัมเลิกโครงการ

จากรูปแบบการประเมินผลโครงการ มีหลากหลายรูปแบบ ตามจุดมุ่งหมายการใช้ในการประเมินที่ต่างกัน ล้วนมีจุดเด่นจุดด้อยและข้อจำกัดในการนำไปใช้ไม่เหมือนกัน ดังนั้นการประเมินโครงการหนึ่ง ๆ จึงไม่ควรยึดติดกับรูปแบบใด รูปแบบหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมและวัตถุประสงค์ของโครงการ รวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการใช้รูปแบบนั้นๆ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งประเมินโครงการที่ดีจะต้องเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ และมีการบูรณาการทุกรูปแบบเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นการประเมินผลโครงการที่สมบูรณ์

จากรูปแบบการประเมินดังกล่าว ผู้วิจัยได้ นำรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร ที่ปรีกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มิเตอร์ส(ประเทศไทย)จำกัด เพื่อนำจุดบกพร่องที่ได้จากการประเมินมาแก้ไขปรับปรุงในการจัดดำเนินโครงการครั้งต่อไปให้ดียิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2547 : 14) การฝึกอบรม (Training) หมายถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) อันจะนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นจะเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลนั่นเอง

บุญจบ ลิ้มเจริญ (2533 : 14) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จัดขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติบางอย่างของผู้เข้ารับการอบรมให้มีความเหมาะสม เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

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

การฝึกอบรม ผู้วิจัยเห็นว่าการฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จะพัฒนาให้บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้ความสามารถในด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติที่ดีเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2.2.2 ความสำคัญของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2547 : 15) กล่าวว่า องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเพราะสาเหตุต่างๆ ดังนี้

1. เพื่อความอยู่รอดขององค์กรเอง เพราะปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันระหว่างองค์กรรุนแรงมาก การฝึกอบรมจะช่วยให้องค์กรเข้มแข็ง และช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโต มีการขยายการผลิต การขาย และการขยายงานด้านต่างๆ ออกไป ในการนี้จำเป็นต้องสร้างบุคคลที่มีความสามารถเพื่อที่จะรองรับงานเหล่านั้น
3. เมื่อรับพนักงานใหม่จำเป็นต้องให้เขารู้จักองค์กรเป็นอย่างดีในทุกๆ ด้าน และต้องฝึกอบรมให้รู้วิธีการทำงานขององค์กร แม้จะมีประสบการณ์มาจากที่อื่นแล้วก็ตาม เพราะสภาพการทำงานในแต่ละองค์กรแตกต่างกัน
4. ปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าไปรวดเร็วมากจึงจำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ทันสมัยเสมอ ถ้าพนักงานมีความคิดล้าหลัง องค์กรก็จะล้าหลังไปด้วย
5. เมื่อพนักงานมาทำงานเป็นเวลานานจะทำให้เฉื่อยชา เบื่อหน่าย ไม่กระตือรือร้น การฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
6. เพื่อเตรียมพนักงานสำหรับรับตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น โยกย้ายงาน หรือแทนคนที่ลาออกไป

2.2.3 วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม

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

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge. K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand. U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถไปประยุกต์ได้
3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill. S) ทักษะคือความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การขับรถ การจัดการยาน เป็นต้น
4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude. A) เจตคติหรือทัศนคติ คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือการเพิ่มความรู้ที่ดีๆ ต่อองค์การ ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบันความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความกระตือรือร้น เป็นต้น

2.2.4 เทคนิคการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2547 : 84-94) เทคนิคการฝึกอบรมคือ วิธีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและทัศนคติเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเรียนรู้มากที่สุดในเวลาจำกัด เทคนิคการฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ กระทำได้หลายวิธี ดังนี้

- 1.1 การบรรยาย (Lecture) วิทยากรบรรยายตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย อาจใช้สื่อต่างๆ ประกอบการบรรยายเช่น รูปภาพ แผ่นใส สไลด์หรือวิดีโอเทป บางครั้งเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถาม

- 1.2 การอภิปรายเป็นคณะ (Panel discussion) เป็นการอภิปรายโดยผู้ทรง คุณวุฒิ 3-5 คน ให้ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข มีพิธีกรหนึ่งคนเป็นผู้ดำเนินการ อภิปราย ประสาน เชื่อมโยง และสรุปการอภิปรายของวิทยากรแต่ละคน หลังการอภิปรายแล้วเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถาม

- 1.3 การชุมนุมปาฐกถาหรือการประชุมทางวิชาการ (Symposium) เป็นการบรรยายแบบมีวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญประมาณ 2-6 คน มีพิธีกรเป็นผู้ดำเนินการอภิปรายและสรุปการอภิปราย เมื่อเสร็จสิ้นการบรรยายจะเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถามปัญหาต่างๆ ได้

- 1.4 การสาธิต (Demonstration) เป็นการแสดงให้เห็นการปฏิบัติจริง จะมีลักษณะคล้ายการสอนงาน การสาธิตนิยมใช้กับหัวข้อวิชาที่มีการปฏิบัติ เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ

1.5 การสอนงาน (Coaching) เป็นการแนะนำให้รู้จักวิธีปฏิบัติงานให้ถูกต้อง โดยปกติจะเป็นการสอนหรืออบรมในระหว่างการปฏิบัติงาน อาจสอนเป็นรายบุคคลหรือสอนเป็นกลุ่มเล็กๆ ซึ่งผู้สอนต้องมีประสบการณ์และทักษะในเรื่องที่จะสอนจริงๆ

2. เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้ผู้เข้ารับการอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ สามารถกระทำได้หลายวิธีดังนี้

2.1 การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการประชุมกลุ่มเล็กไม่เกิน 15 คน เปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎเกณฑ์ใดๆ ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าจะถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ความคิดหรือข้อเสนอทุกอย่างจะถูกจดไว้แล้วนำไปกลั่นกรองอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้นพอเริ่มประชุมต้องมีการเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเสียก่อน

2.2 การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz session) บางครั้งเรียกว่า Buzz group หรือ ฟิลลิป 6-6 (Phillip 6-6) เป็นการแบ่งกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมกลุ่มย่อยๆ 2-6 คน เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา อาจเป็นปัญหาเดียวกันหรือต่างกันในช่วงเวลาที่กำหนด มีวิทยากรช่วยเหลือทุกกลุ่มแต่ละกลุ่มต้องเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเพื่อดำเนินการ แล้วนำความคิดของกลุ่มเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ สำหรับการประชุมแบบฟิลลิป 6-6 นั้นเป็นการจัดกลุ่มย่อยอย่างรวดเร็วโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่นั่งอยู่ในห้องประชุมแถวหน้า 3 คน ยกเก้าอี้หันกลับไปหาผู้นั่งแถวหลังตน 3 คน รวมกลุ่มกันเป็น 6 คน ให้เวลาทั้งปรีกษาทั้ง 6 นาที

2.3 กรณีศึกษา (Case study) เป็นการศึกษาเรื่องราวที่รวบรวมจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ เรื่องที่มอบหมายให้ต้องมีรายละเอียดเพียงพอที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมองเห็นจุดสำคัญของปัญหาและข้อมูลเพื่อนำมาใช้พิจารณาการศึกษากรณีศึกษา อาจให้ศึกษาเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มเล็กๆก็ได้

2.4 การประชุมแบบฟอรัม (Forum) เป็นเทคนิคที่ใช้ประชุมกลุ่มใหญ่ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม โดยการซักถามแสดงข้อเท็จจริงปริกษาหาหรือหรือแสดงความคิดเห็นกับวิทยากร

2.5 เกมการบริหาร (Management games) เป็นการแข่งขันระหว่างกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยแข่งขันเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นการให้ปฏิบัติเหมือนเหตุการณ์จริง อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสาร การตัดสินใจ การวางแผน การเป็นผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ ฯลฯ ขนาดของกลุ่มในการแข่งขันกันตามเกม

2.6 การแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) เป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่เหมือนจริง โดยกำหนดโครงเรื่องและให้ผู้แสดงคิดคำพูดไปตามท้องเรื่องและบทบาทที่กำหนด เสร็จแล้วให้ผู้วิเคราะห์เสนอแนวทางแก้ปัญหา วิธีนี้เหมาะกับกลุ่มที่กล้าแสดงออกและมีวุฒิภาวะเพียงพอที่จะวิเคราะห์ตรวจสอบและแก้ปัญหา

2.7 การสัมมนา (Seminar) เป็นการประชุมของผู้ที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายกันแล้วพบปัญหาที่เหมือนกัน เพื่อร่วมกันแสดงความคิดเห็นหาแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหา ทุกคนที่ไปร่วมการสัมมนาต้องช่วยกันพูดช่วยกันแสดงความคิดเห็นปกติจะบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อนแล้วแบ่งกลุ่มย่อยเสนอที่ประชุมใหญ่

2.8 การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Field trip) เป็นการนำผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปศึกษายังสถานที่อื่นนอกสถานที่ฝึกอบรม เพื่อให้พบเห็นของจริงซึ่งผู้จัดต้องเตรียมการเป็นอย่างดี

2.9 การประชุมปฏิบัติการ (Workshop) เป็นการฝึกอบรมที่ให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ปฏิบัติจริง โดยทั่วไปจะมีการบรรยายให้ความรู้พื้นฐานก่อนแล้วจึงได้ลงมือปฏิบัติ อาจเป็นการฝึกการใช้เครื่องมือใหม่ๆ ประชุมเพื่อช่วยกันสร้างคู่มือ หรือประชุมเพื่อสร้างอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น การปฏิบัตินิยมให้ร่วมมือกันเป็นกลุ่มย่อยๆมากกว่าปฏิบัติเป็นกลุ่มใหญ่หรือรายบุคคล

2.10 การฝึกการรับรู้ (Sensitivity training) เป็นกิจกรรมการฝึกประสาทสัมผัสให้เข้าใจผู้อื่นโดยการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้อื่น วิธีการฝึกอบรมจะไม่ใช้การบรรยายหรือบอกหลักเกณฑ์ แต่ให้นำพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในห้องฝึกอบรมมาเป็นตัวอย่างสดๆ ร้อนๆ แล้วโยงไปถึงพฤติกรรมอื่นๆ ในขณะปฏิบัติงานในองค์กร วิธีการสร้างบรรยากาศในขณะฝึกอบรมคือ พยายามให้เกิดสิ่งต่อไปนี้

- 2.10.1 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนแสดงตัวออกมา
- 2.10.2 ให้มีการวิเคราะห์พฤติกรรมของแต่ละคนว่าข้อผิดพลาดที่ใด
- 2.10.3 ให้โอกาสทดลองแก้ไขพฤติกรรมที่ผิดพลาดใหม่
- 2.10.4 มีการประเมินผล

2.11 การใช้กิจกรรมนันทนาการ (Recreational activity) เป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น การร้องเพลง การปรบมือเป็นจังหวะพร้อมกัน การร้องเพลงประกอบท่าทาง การเล่นเกมสั้นๆ เป็นต้น โดยเน้นการทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อมุ่งเปลี่ยนทัศนคติและสร้างความสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างความสนุกสนานในระหว่าง การฝึกอบรม

2.2.5 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2547 : 16-17) กล่าวว่า ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรมกับทุกฝ่าย ดังนี้

1. ระดับองค์กรหรือหน่วยงาน
 - 1) เพิ่มผลผลิตขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม
 - 2) ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน
 - 3) สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานเต็มที่
 - 4) ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ

- 5) แก้ปัญหาต่างๆขององค์กร ทำให้ข่าวสารภายในองค์กรดีขึ้น
 - 6) ทำให้ก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้
2. ระดับผู้บังคับบัญชา

- 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนของตนให้สูงขึ้น
- 2) ลดเวลาในการสอนงานและลดเวลาในการพัฒนาพนักงาน
- 3) ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชา
- 4) ช่วยให้พนักงานตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ
- 5) สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

3. ระดับพนักงานหรือตัวผู้เข้ารับการอบรมเอง

1. เพิ่มความรู้ความสามารถ เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง
2. ลดการทำงานผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ
3. ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร
4. เพิ่ม โอกาสความก้าวหน้าในด้านต่างๆเช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และรายได้เพิ่มขึ้น หรือ โอกาสในการเปลี่ยนงาน
5. ลดเวลาในการเรียนรู้งาน
6. สร้างความรู้สึกที่ดีๆ ให้แก่ตนเอง ทำให้รู้สึกกระปรี้กระเปร่า เหมือนการเคาะสนิม มีกำลังใจมากขึ้น
7. ทำให้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางขึ้น การปฏิบัติงานสะดวกขึ้น
8. ความรู้กว้างขวางก้าวหน้าทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้ใหม่ และสังคมจะเปลี่ยนไป

2.2.6 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นจากอุปจะพบวาระหว่างที่กำลังดำเนินการเปลี่ยนแปลงบุคคลให้เกิดสิ่งที้องค์การปรารถนาเป็นขั้นตอนที่สำคัญการมีกระบวนการฝึกอบรมย่อมเอื้ออำนวยให้สิ่งต่างๆ ที่วางไว้เป็นไปตามที่ปรารถนา ฉะนั้นปัจจัยที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดเสียมิได้ ปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น คือ

2.2.6.1 เจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรม (Training officer)

เป็นบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในด้านการบริหารงานการฝึกอบรมภารกิจของเจ้าหน้าที่จะหนักมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กรและปริมาณของกิจกรรมทางด้านการฝึกอบรมที่องค์กรต้องการ โดยปกติเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะเป็นผู้มีความรู้ และมีความสามารถในการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมการพัฒนาหลักสูตรการจัดการฝึกอบรมตลอดจนการประเมินผลการฝึกอบรมด้วย ดังนั้น นอกจากความรู้ ความสามารถที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องมีแล้วยังจะต้องมี

ความคล่องตัว และมีมนุษยสัมพันธ์สูง ทั้งนี้เนื่องจากงานด้านฝึกอบรมนั้นจะเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ทั้งผู้เข้ารับการอบรม ผู้บังคับบัญชา และวิทยากรทั้งหลาย

2.2.6.2 ผู้รับการฝึกอบรม (Trainee)

เป็นผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมตามความต้องการขององค์กร ผู้รับการฝึกอบรมจะต้องมีความพร้อม และมีความสามารถที่จะรับความรู้ใหม่ๆ จากการฝึกอบรม จำนวนผู้รับการฝึกอบรมจะมามากน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของการฝึกอบรมนั้นๆ และหัวข้อที่จัดการฝึกอบรม

2.2.6.3 วิทยากร (Trainer)

วิทยากรเป็นบุคคลสำคัญยิ่ง วิทยากรที่ดีควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในหัวข้อที่บรรยาย
2. มีทัศนคติที่ดีต่องานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
3. มีเทคนิควิธีที่ดีในการถ่ายทอดความรู้
4. รู้เทคนิค การจัดกิจกรรมประกอบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม

การฝึกอบรม

5. ให้ความสนใจต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างจริงจัง
6. มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาแนวคิดและสอดแทรกสารประโยชน์ที่เชื่อมโยง

การนำหลักการผสมผสานกับการปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

7. มีคุณลักษณะที่พัฒนาความรู้ให้ทันกับ เหตุการณ์ใหม่ๆ เสมอ
8. มีขั้นตอนในการอบรมอย่างเป็นระบบ
9. มีความรู้และสามารถประยุกต์หลักจิตวิทยาการเรียนรู้ในการฝึกอบรม
10. สามารถจำแนกภารกิจด้านการศึกษา และการฝึกอบรม ได้อย่างชัดเจน
11. มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ประกอบการฝึกอบรม
12. มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ

2.2.6.4 อุปกรณ์ในการฝึกอบรม (Training facilities)

อุปกรณ์ในการฝึกอบรมนับว่าเป็นสิ่งประกอบที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพราะอุปกรณ์จะเป็นสิ่งกระตุ้นจิตใจให้ผู้รับการอบรมสนใจตั้งใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมตามวันเวลาที่กำหนดไว้ ฉะนั้นการเตรียมอุปกรณ์อย่างพร้อมเพรียงและเหมาะสมย่อมช่วยให้การฝึกอบรมประสบความสำเร็จได้ อุปกรณ์ในที่นี้ยังรวมไปถึงสภาพห้อง ห้องฝึกอบรมที่มีโต๊ะ เก้าอี้ แสงสว่าง รวมทั้งบรรยากาศรอบ ๆ ที่เอื้ออำนวยให้เกิดความสนใจไปที่การฝึกอบรมเท่านั้น

2.2.6.5 งบประมาณในการฝึกอบรม (Training budget)

ในการจัดการฝึกอบรมสิ่งที่ควรได้ตระหนักถึงคือ งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม เพราะการจัดฝึกอบรมครั้งหนึ่งๆ ต้องนำพนักงานมาฝึกอบรม อุปกรณ์ เอกสารต่างๆ ค่าตอบแทน

ผู้บรรยาย เป็นต้น ดังนั้นการจัดการฝึกอบรมแต่ละครั้งจะต้องเสนอ โครงการและสิ่งที่สำคัญในโครงการ คือ การของบประมาณเพื่อการฝึกอบรม

2.2.6.6 สถานที่ที่จัดในการฝึกอบรม (Place)

สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความสำคัญ ควรเป็นห้องเก็บเสียงอย่างดีถ้าจะใช้การบรรยายหรือทำกิจกรรมในห้อง ถ้าต้องใช้สถานที่ที่เป็นสนาม ควรพิจารณาถึงความปลอดภัย ความร่มรื่น เพราะสถานที่จะเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้การฝึกอบรมประสบผลสำเร็จหรือไม่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาและฝึกอบรม โดยออกพระราชบัญญัติส่งเสริมการฝึกอบรมอาชีพ พ.ศ. 2537 และยังได้ให้องค์กรต่างๆ เสนอขอรับรองหลักสูตรและอนุมัติค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมลูกจ้างของบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามพระราชกฤษฎีกา ในประมวลรัษฎากร (ฉบับที่ 288) และประกาศอธิบดีกรมสรรพากรเกี่ยวกับภาษีเงินได้ (ฉบับที่ 60) โดยให้เสนอไปยังสำนักงานกองทุนเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

2.2.7 แนวความคิดในการฝึกอบรม

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

1. ศึกษาความต้องการ (Needs assessment) หมายความว่า หน่วยงานไหนต้องการฝึกอบรมบ้าง ใครต้องการฝึกอบรมบ้าง และต้องการการฝึกอบรมในเรื่องใด เพียงใด เมื่อไร หรือทำการสำรวจการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นในองค์กร เช่น

- 1) ผลการทำงานหรือผลิตผลของงานตกต่ำ
- 2) วิธีการทำงาน คนงานมีความตั้งใจในการทำงานน้อยลง อุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อย

ผิดปกติ

- 3) ระดับของการทำงาน มีการลาป่วย ลาภิจ 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 ว่าควรจะแบ่งช่วงเนื้อหาในการอบรมเป็นกี่ระยะ หรือจะอบรมรวมเดียวทั้งหมด

4. กำหนดวิธีการฝึกอบรมด้วยการตระหนักถึงหลักการเรียนรู้ของผู้รับการฝึกอบรม (Learning principles) ในที่นี้รวมไปถึงการจัดลำดับเนื้อหาจากง่ายในแต่ละวัน การจัดเวลา อุปกรณ์ สถานที่ บรรยากาศต่างๆ ตลอดจนกระทั่งคุณสมบัติของผู้บรรยาย และเตรียมจัดสรรงบประมาณเตรียมแบบสอบถามที่จะประเมินการฝึกอบรม

5. ดำเนินการฝึกอบรม (Actual program) เป็นขั้นที่ดำเนินการฝึกอบรมจริงๆ ในช่วงนี้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องคอยดูแลสอดส่อง ความเรียบร้อย เอาใจใส่ฟังการบรรยายเพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ ไว้ปรับปรุงให้การฝึกอบรมที่จะจัดในครั้งต่อไปสมบูรณ์ขึ้น ทั้งนี้เพราะการดำเนินการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ และทักษะในเรื่องนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

6. การประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลเป็นกิจกรรมที่ต้องทำทุกครั้ง ด้วยการให้ตอบแบบสอบถามเพื่อผู้จัดการฝึกอบรมได้รู้ถึงข้อบกพร่องต่างๆ ที่จำเป็นต้องปรับปรุงในครั้งต่อไปสิ่งที่ต้องระวังในการประเมินผลโดยเฉพาะการประเมินเนื้อหาการจัดฝึกอบรมบางครั้งคำถามที่ถามถึงประโยชน์หรือความจำเป็นอาจได้รับคำตอบว่ามีประโยชน์น้อย จำเป็นน้อยผู้จัดควรใช้ดุลยพินิจว่าเป็นจริง หรือไม่โดยหลักการอาจมีตัวแปรอื่นใดหรือไม่ที่ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมคิดเช่นนั้น

7. การติดตามผล (Follow-up) ภายหลังจากที่ผู้รับการอบรมอบรมสิ้นสุดลง ควรมีการติดตามผลการทำงาน เพื่อวิเคราะห์ดูว่าการอบรมได้ผลมากน้อยเพียงใด คู่กับค่าใช้จ่ายที่องค์กรต้องการลงทุนไปหรือไม่ การติดตามผลนี้ถือว่าเป็นภารกิจสำคัญที่ควรดำเนินการแต่เป็นที่น่าเสียดาย ที่องค์กรหลายแห่งละเลยการติดตามผล จึงทำให้การจัดฝึกอบรมอาจเป็นไปอย่างไม่มีคุณค่า โดยเฉพาะองค์กรในภาคราชการจะขาดการติดตามผลการทำงาน

2.2.8 ขั้นตอนในการจัดการฝึกอบรม

1. กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม

2. กำหนดงานเฉพาะที่ต้องปฏิบัติ

3. กำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
4. ตั้งจุดประสงค์ในการฝึกอบรม
5. สร้างหลักสูตร
6. เลือกเทคนิคการฝึกอบรม
7. เลือกอุปกรณ์การฝึกอบรม
8. ดำเนินการฝึกอบรม
9. ประเมินผลและติดตามผล

2.2.9 กระบวนการในการจัดฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมเพียงครั้งเดียวหรือสองครั้งไม่อาจก่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ได้ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องวางแผนการฝึกอบรม มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย มีการวางแผน กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ และระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมไว้อย่างเหมาะสม เพื่อให้กิจกรรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสัมฤทธิ์ผลตามต้องการนอกจากนี้การฝึกอบรมจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคลากรหลายฝ่ายในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก ผู้เข้าอบรม รวมถึงสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้า ผู้ขายวัตถุดิบ และคู่แข่ง ดังนั้นการวางแผนงานการฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ และความระมัดระวังให้มากในการดำเนินงาน หัวข้อนี้จะขอสรุปขั้นตอนของการจัดการฝึกอบรมเพื่อเป็นการสร้างเสริมความเข้าใจสำหรับผู้สนใจศึกษา และเพื่อที่จะสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการจัดโครงการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่ขั้นตอนในการจัดการฝึกอบรมสามารถสรุปได้ 8 ลำดับขั้น ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs analysis) ในการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ผู้ที่จะจัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการในการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยความต้องการนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากข้อบกพร่องหรือปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ผลผลิตตกต่ำ งานล่าช้า ผลิตภัณฑ์ชำรุด ขวัญและกำลังใจของบุคลากรตกต่ำ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นกุญแจหรือเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับปรุงลักษณะการทำงาน โดยการนำวิทยาการที่ก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ ทำให้บุคลากรจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ความสามารถทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ในหลายหน่วยงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่แล้ว ก็อาจจะมี ความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งล้วนแต่จะก่อให้เกิดความต้องการในการฝึกอบรมด้วยกันทั้งสิ้น

2. การตรวจสอบความต้องการ (Examine each needs) ในการตรวจสอบความต้องการ ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาเปรียบเทียบถึงความต้องการ หรือลำดับความจำเป็นในแต่ละกิจกรรมที่ต้องการจัดการฝึกอบรม โดยที่จะต้อง คำนึงถึงปัจจัยรอบข้างที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้แล้ว

ผู้จัดโครงการสมควรที่จะต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่การฝึกอบรมจะสามารถนำมาใช้ปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นได้ เนื่องจากว่าการฝึกอบรมไม่สามารถจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรมที่ประสบปัญหาหรือมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเสมอไปได้ ดังนั้นจัดทำโครงการจึงต้องมีการศึกษาวิเคราะห์และพิจารณาให้ถ่องแท้ เพราะการจัดการฝึกอบรมที่ไม่มีคามจำเป็นหรือเหมาะสม ย่อมจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณกำลังคน เวลา และอุปกรณ์อย่างไม่จำเป็นนอกจากนี้งบประมาณ กำลังคน และระยะเวลาที่จำกัด จะไม่สามารถจัดการฝึกอบรมเพื่อแก้ไขทุกปัญหาหรือทุกความต้องการขององค์กรได้ ซึ่งผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาความจำเป็น ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของแต่ละโครงการ ตามสถานการณ์และข้อจำกัดที่มีในแต่ละด้าน

3. การออกแบบโครงการฝึกอบรม (Design training program) ในการออกแบบโครงการฝึกอบรม ผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะเริ่มทำการออกแบบและวางแผนงานสำหรับการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ผ่านมา โดยผู้มีหน้าที่วางแผนจะต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการฝึกอบรมที่จะจัด หัวข้อของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ ผู้บรรยายหรือวิทยากร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ งบประมาณ เป็นต้น เพื่อที่โครงการฝึกอบรมที่ออกมาจะมีความพร้อมสมบูรณ์และเหมาะสมกับความต้องการ ตลอดจนป้องกันอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

4. การนำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร (Propose program to upper management) ในการนำเสนอโครงการ เมื่อผู้จัดโครงการฝึกอบรมได้ทำการสำรวจความจำเป็นและวางแผนการฝึกอบรมแล้ว เขามีหน้าที่ต้องเสนอโครงการเพื่อรับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง โดยที่ขั้นตอนนี้ผู้จัดโครงการจะต้องเตรียมตัวโดยเฉพาะข้อมูลสนับสนุนโครงการให้เหมาะสม 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 ในขั้นตอนนี้ทางคณะผู้จัดจะต้องมีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการ

ปรับเปลี่ยนเวลา สถานที่ และวิทยากรให้เป็นไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นที่สุด

7. การประเมินผล (Evaluation) ในการประเมินผลขั้นตอนนี้ ผู้จัดการฝึกอบรมจะทำการเก็บข้อมูลและประเมินผลเพื่อตรวจสอบว่าการฝึกอบรมที่จัดขึ้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

8. การติดตาม (Follow up) การติดตามผลเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากขั้นตอนหนึ่งของการฝึกอบรม เนื่องจากผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องติดตามผลของการฝึกอบรมว่าประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงพอประการใด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจากอดีตอย่างไรบ้าง โดยอาจจะใช้วิธีการต่างๆ ในการประเมิน เช่น ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชากรอมแบบสอบถาม (Questionnaire) หรือการสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้นำผลลัพธ์มาใช้ประกอบการพัฒนาโครงการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป โดยการประเมินผลอาจทำได้ทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ตามความเหมาะสมของแต่ละโครงการและปัจจัยแวดล้อมอื่น

2.3 บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ผลิตและผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิในประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2504 โดยเริ่มดำเนินการผลิตรถกระบะขนาดเล็ก เป็นรุ่นแรก และขยายสายการผลิตไปยังรถยนต์นั่ง และในปี พ.ศ. 2530 บริษัทได้ทำสัญญากับบริษัท ไครสเลอร์ แคนาดา เพื่อส่งออกรถยนต์นั่งรุ่น แคมป์ ไปยังประเทศแคนาดา หลังจากนั้นบริษัทได้ขยายการส่งออกมากขึ้น โดยส่งรถกระบะ ไปยังประเทศในแถบยุโรป และเอเชีย ซึ่งนับว่าบริษัทเป็นผู้ส่งออกรถยนต์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ

จากประสบการณ์อันยาวนานและเจตนาอันแน่วแน่ของบริษัท ทำให้บริษัทกลายเป็นผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่ของโลก (Global production center) ซึ่งมีศักยภาพการผลิตที่แข็งแกร่งและครบวงจร มีการผลิตรถยนต์ครบทุกประเภท ทั้งรถยนต์นั่ง รถกระบะ รถบรรทุก โดยได้ทำการผลิตรถยนต์นั่งและรถกระบะ ที่โรงงานที่แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี สำหรับรถบรรทุก ได้ทำการผลิตที่โรงงาน ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

หลังจากที่ เดมเลอร์ไครสเลอร์ และมิตซูบิชิ มอเตอร์ คอร์ปอเรชั่น ได้ร่วมทุนกันในปี 2543 บริษัทสามารถขยายการดำเนินงานการผลิตและจำหน่ายไปยังทั่วโลก ด้วยเทคโนโลยี และความรู้ความชำนาญที่ถ่ายทอดมายังบริษัท นอกจากนี้บริษัท ยังมีศักยภาพที่สูงขึ้นจากผู้บริหารที่มีประสบการณ์ด้านธุรกิจรถยนต์ อันจะทำให้บริษัท มีศักยภาพที่แข็งแกร่งขึ้นในด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ และเครือข่ายผู้แทนจำหน่าย

2.4 หลักสูตร “ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น” บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย)

จำกัด

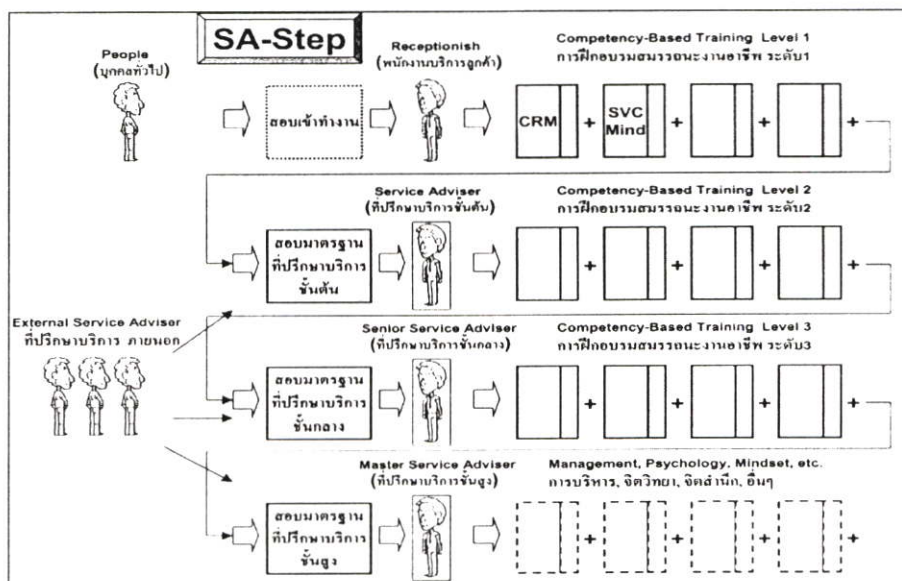
หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับลูกค้า มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติของพนักงานต้อนรับลูกค้า/บริการลูกค้า ให้เป็นที่ปรึกษางานบริการ มิตซูบิชิ ที่มีมาตรฐาน ในระดับต่างๆ ดังนี้

1. มาตรฐานที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น (Service advisor) สามารถบริการให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการตรวจเช็คบำรุงรักษารถยนต์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐาน การรับส่งมอบรถ

2. มาตรฐานที่ปรึกษางานบริการชั้นกลาง (Senior Service Advisor) สามารถให้คำปรึกษา จัดการกับปัญหาลูกค้าร้องเรียน หรือไม่พอใจงานบริการ/ซ่อม การเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดความ เป็นธรรมในระบบ รวมถึงการสงวนรักษาลูกค้า ให้กลับมาใช้บริการ

3. มาตรฐานที่ปรึกษางานบริการชั้นสูง (Master Service advisor) สามารถวางแผนกลยุทธ์ หรือแผนธุรกิจสำหรับงานบริการหลักการจำหน่าย วัตถุประสงค์และประเมินผลการดำเนินธุรกิจ คำนวณหา ตัวเลขต่างๆ ในศูนย์บริการเพื่อการวางแผน ดูแลรักษาความเป็นมาตรฐานทั้งที่เป็นถาวรวัตถุ และ กระบวนการดำเนินงาน รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และช่องทางการจำหน่าย ของธุรกิจการบริการ หลังการจำหน่ายสอดคล้องกับการปรับตัวของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

2.4.1 ระบบการฝึกอบรมที่ปรึกษางานบริการ



ภาพที่ 2.1 ระบบการฝึกอบรมที่ปรึกษางานบริการ

2.4.2 สิ่งแสดงถึงการสอบผ่านระดับมาตรฐานที่ปรึกษางานบริการในแต่ละชั้น

พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและสอบรับรองมาตรฐานในแต่ละระดับชั้น จะได้ป้ายวิทยฐานะสำหรับติดเครื่องแบบ เพื่อแสดงถึงความเป็นมาตรฐาน ในการที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและเป็นการเพิ่มความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จที่ได้รับ ลักษณะป้ายมีดังนี้

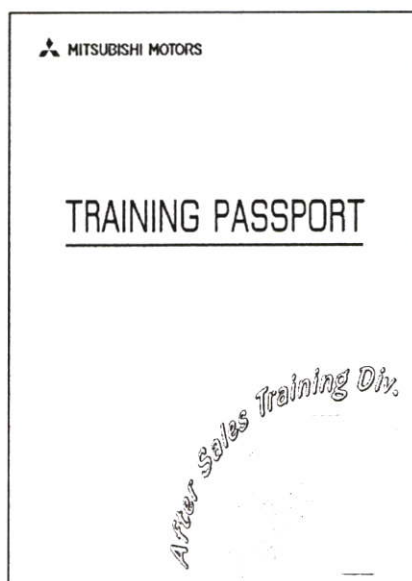


ภาพที่ 2.2 สิ่งที่แสดงถึงการสอบผ่านระดับมาตรฐานที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น

2.4.3 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. เป็นพนักงานของผู้จำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ ที่ส่งเข้าฝึกอบรม โดยสมบูรณ์ และจะต้องนำหลักฐานการเป็นพนักงานมาแสดงในวันฝึกอบรมด้วย
2. ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง หรือ โรคประจำตัวที่เป็นอุปสรรคต่อการฝึกอบรม หากจำเป็นต้องแจ้งให้ทางฝ่ายฝึกอบรมทราบล่วงหน้า
3. คุณสมบัติอื่นๆ ตามข้อกำหนดของแต่ละหลักสูตรรายวิชา

2.4.4 สมุดฝึกอบรมประจำตัวที่ปรึกษางานบริการ



ภาพที่ 2.3 สมุดฝึกอบรมประจำตัวที่ปรึกษางานบริการ

2.4.5 การสอบรับรองมาตรฐาน

ทางฝ่ายฝึกอบรมหลังการจำหน่าย บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด จะติดต่อ นัคหมายการสอบรับรองมาตรฐานในแต่ละระดับ ภายหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดให้มีการสอบปีละ 1 ครั้งพร้อมกันทุกระดับทั่วประเทศ

2.4.6 การวัดผลและการประเมินผล

1. ฝ่ายฝึกอบรมหลังการจำหน่าย จะเป็นผู้ดำเนินการวัดผลและประกาศผลการฝึกอบรมหลักสูตรรายวิชา โดยจะบันทึกลงในสมุดบันทึกการเข้ารับการฝึกอบรม
2. ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนจะต้องสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (Posttest) ไม่น้อยกว่า 70% จึงจะถือว่าผ่านวิชานั้นๆ
3. ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนจะต้องนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับ กลับไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานประจำวัน พร้อมกับบันทึกหมายเลขใบสั่งซ่อมที่ตรงกับรายวิชาที่เข้าฝึกอบรมลงในสมุดบันทึกการเข้าฝึกอบรม แล้วรอการตรวจประเมินเพื่อจบหลักสูตรรายวิชา จากครูฝึกขณะออกตรวจเยี่ยมการประเมินผลการทำงาน ณ สถานที่ทำงาน จะต้องไม่ต่ำกว่า 80 % จึงจะถือว่าจบหลักสูตรรายวิชานั้นๆ
4. ผู้จบหลักสูตรครบทุกรายวิชาแล้ว ให้รอสอบรับรองมาตรฐานในแต่ละระดับชั้น โดยคะแนนสอบต้องไม่ต่ำกว่า 80 % จึงจะถือว่าสอบผ่านการรับรองมาตรฐานในระดับชั้นนั้นๆ สำหรับผู้สอบไม่ผ่านให้สามารถเข้าสอบได้ใหม่ในปีถัดไปได้ โดยอาจเข้าฝึกอบรมซ้ำในบางรายวิชาหรือฝึกอบรมด้วยตนเอง แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 2 ครั้ง ถ้าเกินต้องเข้าฝึกอบรมใหม่ตามรายวิชาที่กำหนดไว้

สำหรับหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้นนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานที่ปรึกษางานบริการของตัวแทนจำหน่าย เกิดแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นมาตรฐานในการที่จะต้อนรับลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้วิจัยจึงทำการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้นขึ้น เพื่อที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของที่ปรึกษางานบริการของตัวแทนจำหน่ายต่อหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้นและผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้แทนจำหน่ายหลังจากการอบรมไปแล้ว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรศักดิ์ สวัสดิ์ (2542 : 150) ได้ทำการศึกษาการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรสายอากาศวิทยุคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ปีพุทธศักราช 2539 โดยใช้รูปแบบของการประเมินซิป ผลการวิจัยด้านสภาพแวดล้อม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยาการฝึกอบรม

มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความต้องการเนื้อหาความรู้และความสามารถในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าวัตถุประสงค์ และหัวข้อวิชาฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมากด้านกระบวนการ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากรฝึกอบรม และเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรมมีความคิดเห็นว่าการจัดดำเนินงานฝึกอบรมเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากรฝึกอบรม มีความคิดเห็นว่าการจัดกิจกรรมฝึกอบรมเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านผลผลิต พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการฝึกอบรมสูงกว่าการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นที่ผู้ผ่านการฝึกอบรม มีความรู้ไปใช้แก้ปัญหาการปฏิบัติงาน และถ่ายทอดแก่ผู้ร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

สุรภัทร์ ชุตินันท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาผลของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการวัด ประเมิน และวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม ของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด ในด้านความรู้ของหลักสูตร ความคุ้มค่าในการฝึกอบรม และด้านปัญหาที่เกิดจากการฝึกอบรมพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความคุ้มค่าสูงกว่าระดับปานกลาง ส่วนปัญหาในการฝึกอบรมต่ำกว่าระดับปานกลาง ผู้เข้าอบรมชายและหญิงมีความรู้ ความคุ้มค่า และปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ผู้เข้าอบรมที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความรู้ความคุ้มค่า และปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ผู้เข้าอบรมที่เป็นกลุ่มงานอำนวยความสะดวกกับผู้เข้าอบรมที่เป็นกลุ่มงานช่วยบริหาร มีความรู้ความคุ้มค่าและปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ประไพพรรณ นิติวินานนท์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “เรื่องการประเมินผลการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิริยา กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมต่อผลการฝึกอบรม (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมของกองการพัฒนและฝึกอบรมทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนา บริษัท การบินไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการฝึกอบรมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้นต่อไป

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

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นต่อผลการฝึกอบรม ด้านคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านวิทยากร เห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ด้านเทคนิคและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม เห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม พบว่า อายุ รายได้รวมต่อเดือน อาชวงานในบริษัท การบินไทย ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน หลักสูตรที่เข้าอบรม ที่แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมต่อการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลที่ได้จากการวิจัยสอดคล้องกับการประเมินผลตามแนวคิดของ Kirkpatrick ว่าการวัดปฏิกริยามีความสำคัญที่จะทราบการตอบสนองในเชิงบวก ของผู้เข้ารับการอบรม เพราะหากว่าผู้เข้ารับการอบรมไม่มีปฏิกริยาที่แสดงความพึงพอใจในการฝึกอบรมแล้ว ก็อาจจะไม่เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้ หรือกล่าวได้ว่าปฏิกริยาเชิงลบจะเป็นการลดทอนแรงจูงใจในการเรียนรู้

อนันต์ เตียวต้อย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษการประเมินผลโครงการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารสถานศึกษา 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 ส่วนสถานที่ฝึกอบรมและที่พัก โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายชื่อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนงบประมาณตามโครงการฝึกอบรม โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายชื่อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับมาก

3. ด้านกระบวนการ การดำเนินงานฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนการวัดและการประเมินผล โดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ในรายชื่อส่วนใหญ่ความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนการบริหารโครงการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมาก

4. ด้านผลผลิต ปริมาณผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับ ส่วนคุณภาพผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้าน และทุกข้อ

5. สรุปผลการประเมินในด้านสภาพแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับมากทุกด้านและทุกข้อ

6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโครงการฝึกอบรม เป็นโครงการที่ดีมีประโยชน์ต่อบุคลากรและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ทำให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมเกิดความมั่นใจในการทำงานและมีความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่ดี ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ควรคัดเลือกวิทยากรที่มีประสบการณ์ ควรจัดระบบการคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามที่หน่วยงานเรียงลำดับไว้ ควรจัดช่วงเดือนมีนาคม - พฤษภาคมของทุกปี จัดภาคทฤษฎีไม่ควรเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ควรเชิญผู้ประสบผลสำเร็จการบริหารมาเล่าประสบการณ์ และควรเพิ่มหลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพ

สุริย์พร รัตโนภาส (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การประเมินโครงการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชา ช่างก่อสร้างตามความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษากับบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)” มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) การประเมินโครงการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาช่างก่อสร้างตามความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษากับบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) โดยใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick ใน 4 ด้าน คือ ด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการสอน และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์ผู้สอนสาขาวิชา ช่างก่อสร้าง ซึ่งได้มาจากการสุ่มประชากรที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนทั้งสิ้น 175 คน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 164 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งสร้างขึ้นโดยผู้วิจัย มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha coefficient) เท่ากับ .94 และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 164 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบค่า t (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way analysis of variance) การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการ ของเชฟเฟ (Scheffes post hoc comparison) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นในด้านปฏิกิริยา การเรียนรู้ พฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร จากการเข้ารับการฝึกอบรมว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ในการสอน และวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านปฏิกิริยา การเรียนรู้ พฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

สรุวุฒิ บัวจันทร์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อ การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม ในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านปฏิกิริยา 2. ด้านการเรียนรู้ 3. ด้านพฤติกรรมและ 4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการดำเนินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 21 คน ผู้วิจัยได้พัฒนาตัวบ่งชี้ตามรูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมของ Donald L. Kirkpatrick แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร เก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการประยุกต์เทคนิคเดลฟายจำนวน 2 รอบ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5

ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่าง ควอตีล ค่าฐานนิยม และค่าสัมบูรณ์ของผลต่างระหว่าง ค่ามัธยฐาน และค่าฐานนิยม จากคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรมในองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรอบสุดท้ายทำให้ได้ข้อความเป็นตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 79 ข้อ เป็นตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านปฏิกิริยา 40 ข้อ ด้านการเรียนรู้จำนวน 9 ข้อ ด้านพฤติกรรมจำนวน 7 ข้อ และด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กรจำนวน 23 ข้อ

เบ็ญจภา สุธะพินทุ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง” มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาและหาประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน ดังนี้ (1) การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม (2) การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 13 คน และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบประเมินรูปแบบการฝึกอบรม แบบประเมินผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม ประกอบด้วยแบบทดสอบความรู้ แบบสังเกตทักษะ แบบวัดเจตคติ และแบบประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมด้วย Wilcoxon's siged ranks test

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

2. ผลการหาประสิทธิภาพรูปแบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย (2.1) ผลการประเมินรูปแบบการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่ารูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมในระดับมาก และเห็นว่าขั้นตอนการศึกษาความต้องการฝึกอบรม การกำหนดรายการสมรรถนะ และการฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (2.2) ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมด้านความรู้ ทักษะและเจตคติ พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (2.3) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากร พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากร มีความพึงพอใจต่อการฝึกในระดับมาก

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

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.3 อายุระหว่าง 21 – 23 ปี มากที่สุด สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมด งานที่ทำส่วนใหญ่ไม่เกี่ยวข้องกับ เรื่องที่ฝึกอบรม แต่มีคนสนใจ และเกือบทั้งหมดไม่มีประสบการณ์ในการฝึกอบรมในลักษณะเช่นนี้มาก่อน

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

3. ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม ด้านความพึงพอใจผลการศึกษาปรากฏว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับในด้านเนื้อหาวิชามีระดับความพึงพอใจมาก ด้านเอกสารประกอบการบรรยายอยู่ในระดับมาก ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก สำหรับด้านสถานที่และโสตทัศนอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง และระยะเวลาในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

พิมพ์ดี ไทยทอง (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรม หลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and others (Daniel L. Stufflebeam) ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ดำเนินการฝึก จำนวน 12 คน ผู้บริหาร จำนวน 138 คน วิทยากรฝึกอบรม จำนวน 10 คน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตรในเดือนมกราคม – มีนาคม 2547 จำนวน 61 คน เป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 221 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 3 ชุด สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 4 กลุ่ม ในด้านบริบท ด้าน

ปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 205 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ (92.76) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ คือ ด้านบริบท ด้านผลผลิต ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัยเบื้องต้น

1. ด้านบริบท พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร วิทยากรฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประเมินเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ โครงสร้างของหลักสูตร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรมและผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ส่วนวิทยากรฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับแนวนโยบาย การพัฒนาบุคลากรของบริษัท มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและมากที่สุด

2. ด้านผลผลิต พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมที่สำเร็จตามหลักสูตรการฝึกอบรมของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร สามารถถ่ายทอดความรู้ในเรื่องงานด้านประกันชีวิต แก่ผู้มุ่งหวัง และบุคคลทั่วไปได้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

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

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่าเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผู้บริหาร และผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่า วิทยากรฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

สมเกียรติ มาลาฤทธิพร (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “ การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิมอเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินโครงการฝึกอบรมแบบ CIPP (CIPP Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่เสนอโดย Stufflebeam and others และของ Kirkpatrick ซึ่งนำมาใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต โดยในด้านผลผลิตได้แบ่งออกเป็น 4 ด้านย่อยซึ่งได้แก่ ด้านปฏิบัติการ 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

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคชั้นต้น บริษัท มิตรชุบิซิเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า

1. ด้านบริบท ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการฝึกอบรมมีความจำเป็นต่อหน่วยงาน รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรครอบคลุมภารกิจของหน่วยงาน

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น ในภาพรวมพบว่า ความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ตรงตามเนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระบบเครื่องเสียงในการบรรยายดั่งชัดเพียงพอ

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

4. ด้านผลผลิต ในภาพรวมพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ด้านปฏิภิกิริยา 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

วัชร พิรกิจดิศวรกุล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การวิจัยเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้เข้ารับการฝึกอบรม คณะกรรมการดำเนินงานโครงการฝึกอบรม และหัวหน้าในแต่ละองค์กร จำนวน 309 คน ประเมินโครงการตามแบบจำลองซิปได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ในการศึกษาผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบประเมินค่าเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากผลการวิจัย พบว่า จุดเด่นของโครงการได้แก่ หัวข้อการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์และปฏิบัติงานได้จริง รวมทั้งวิทยากรมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่บรรยายแต่ละหัวข้อมีการเตรียมความพร้อมในหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย สามารถสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมมากที่สุด จุดเด่นอีกประการหนึ่งคือ สถานที่ที่ใช้ฝึกอบรมมีความพร้อม

สรุปได้ว่า โครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด มีประสิทธิภาพเป็นโครงการที่ดีควรจะดำเนินการต่อ

ลาก ทองชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา “การประเมินโครงการฝึกอบรม ชิกซ์ ชิกมา เพื่อเพิ่มผลผลิต กรณีศึกษา บริษัท โซฮาเลนซ์ไทยแลนด์ จำกัด ” มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการในด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านผลผลิต ของโครงการโดยใช้ประชากรที่เป็นพนักงานซึ่งผ่านการอบรม (Black Belt) ในรุ่นที่ 1 และรุ่นที่ 2 จำนวนทั้งสิ้น 22 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานผู้ผ่านการฝึกอบรม แบบสอบถามได้รับกลับคืนมาทุกฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านบริบท วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับหลักการ และเหตุผลในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและในแต่ละหลักสูตรเรียงตามลำดับ ได้แก่ หลักสูตรการกำหนดและนิยามความผิดพลาด หลักสูตรการวัดและประเมินความผิดพลาด หลักสูตรเพื่อการปรับปรุงกระบวนการผลิต หลักสูตรเพื่อการวิเคราะห์ความผิดพลาด หลักสูตรเพื่อการควบคุมกระบวนการผลิต

2. ด้านปัจจัยนำเข้า มีความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตร และความพร้อมของผู้สอนในระดับมาก ส่วนความพร้อมของสถานที่เรียน วัสดุอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านกระบวนการดำเนินงาน ในภาพรวมและรายด้านมีความเหมาะสมในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ เทคนิคการนำเสนอเนื้อหา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรม และการประชาสัมพันธ์

4. ด้านผลผลิต

4.1 พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมได้รับความรู้จากการฝึกอบรม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่หลักสูตรการวัดและประเมินความผิดพลาด พนักงานได้รับความรู้ในระดับมาก

ส่วนหลักสูตรเพื่อการปรับปรุงกระบวนการผลิต หลักสูตรการกำหนดและนิยามความผิดพลาด หลักสูตรเพื่อการควบคุมกระบวนการผลิต และหลักสูตรเพื่อการวิเคราะห์ความผิดพลาด พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมได้รับความรู้ในระดับปานกลาง

4.2 พนักงานสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวม และในแต่ละหลักสูตรเรียงตามลำดับได้แก่ หลักสูตรการวัดและประเมินความผิดพลาด หลักสูตรการกำหนดและนิยามความผิดพลาด หลักสูตรเพื่อการควบคุมกระบวนการผลิต หลักสูตรเพื่อการปรับปรุงกระบวนการผลิต หลักสูตรเพื่อการวิเคราะห์ความผิดพลาด

4.3 พนักงานมีเจตคติในการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในรายข้ออยู่ในระดับมาก 8 ข้อ และในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยมีข้อที่มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีระเบียบในการทำงาน มีความสนใจในการทำงาน

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

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

จากการวิจัยในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้มีการเพิ่มระยะเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาทักษะและประสบการณ์ของวิทยากรคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการฝึกอบรม ตัวอย่างหรือแนวทางเพื่อให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำโครงการชิกชิกม่า ได้ง่ายขึ้น และควรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อทบทวนตามระยะที่เหมาะสม

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า การประเมินโครงการฝึกอบรมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจากผลจากการประเมินโครงการฝึกอบรมนั้นก่อให้เกิดการพัฒนาโครงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการ

ขององค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่ดี นอกจากนี้การประเมินโครงการยังเป็นขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการฝึกอบรม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินนั้นจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุงโครงการฝึกอบรม และยังเป็นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการฝึกอบรม ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้บริหารที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรม โดยผู้วิจัยได้จัดทำเรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตรubishi มอเตอร์ส(ประเทศไทย)จำกัด ด้วยรูปแบบการประเมิน Kirkpatrick เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่อง และช่วยในการพัฒนาการดำเนินงานของโครงการให้เป็นไปตามกระบวนการการวางแผนงานที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อโครงการฝึกอบรมต่อไปในอนาคต

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปริญญางานบริการชั้นต้นของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัดเป็นการประเมินเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยใช้การประเมินตามรูปแบบของ Kirkpatrick ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรมและด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร โดยผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 กรอบการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปริญญางานบริการชั้นต้นของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

3.1 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปริญญางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 38 คน จำแนกตามสถานภาพดังนี้

กลุ่มที่ 1. ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย	12 คน
กลุ่มที่ 2. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	2 คน
กลุ่มที่ 3. ผู้เข้ารับการอบรม	12 คน
กลุ่มที่ 4. หัวหน้าช่าง	12 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้จะประกอบไปด้วย

1. แบบทดสอบ ใช้ทดสอบผู้เข้ารับการอบรมด้านความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม โดยจะใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ลักษณะของแบบทดสอบเป็นแบบปรนัย จำนวน 30 ข้อ

2. แบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ 4 กลุ่มคือ ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นและ หัวหน้าช่าง โดยแบ่งแบบสอบถามแต่ละฉบับออกเป็น 2 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ฉบับที่ 1 ใช้สอบถามผู้เข้ารับการอบรม ประกอบไปด้วยแบบสอบถาม 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้เข้ารับการอบรม หลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย)จำกัด 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรม หลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด 2 ด้าน คือ

- 1) การประเมินด้านปฏิภิกิริยา จำนวน 33 ข้อ
- 2) การประเมินด้านการเรียนรู้ จำนวน 15 ข้อ

สำหรับการประเมินด้านการเรียนรู้ มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย จำนวน 30 ข้อ

ฉบับที่ 2 ใช้สอบถาม ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและหัวหน้าช่างประกอบไปด้วยแบบสอบถาม 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด 2 ด้านคือ

- 1) การประเมินด้านพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานชั้นต้น จำนวน 13 ข้อ
- 2) การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ จำนวน 7 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามตอนที่ 2 ทั้ง 2 ฉบับเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ Likert (พิชิต ฤทธิจรุญ. 2547 : 224) ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด

3.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตร โดยใช้รูปแบบของ Kirkpatrick และการประเมินในรูปแบบต่าง ๆ

2. กำหนดแนวคิดและลักษณะของแบบสอบถาม

3. แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาให้สอดคล้องและครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมา เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านประกอบด้วย

1. ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล ภาควิชาทดสอบและวิจัยทางการศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์
2. น.ต.ดร. พงศ์เทพ จิระโร โรงเรียนพยาบาล กองการศึกษา
กรมแพथ์ทหารเรือ
3. ดร. คมสร วงษ์รักษา ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมการอาชีวศึกษา
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและกรุงเทพมหานคร
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
4. คุณอุปถัมภ์ ชื่นสนธิ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาค่าความพอใจและฝึกอบรม
ด้านการบริการ บริษัท มิตรชुบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย)
จำกัด
5. คุณไพรัช แพรคาลัย ผู้อำนวยการฝ่ายอบรมและสื่อสิ่งพิมพ์
บริษัท มิตรชुบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

5.1 นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ทำการตรวจสอบแล้ว มาลงความเห็นและให้คะแนนเพื่อลงความเห็น ดังนี้

- | | |
|-----|--|
| + 1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| 0 | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| - 1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ |

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

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

เมื่อ IOC คือ คำนวณความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ
 N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

5.3 คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปไว้ใช้ต่อไป ถ้าค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรตัดทิ้งหรือนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วมเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.50 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษางานบริการ จำนวน 7 คน ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 1 คน และหัวหน้าช่าง จำนวน 6 คน รวมทั้งหมด 20 คน เพื่อคำนวณค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547 : 248) โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

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

เมื่อ α แทน ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม
 n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_t^2 แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

ซึ่งได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเป็นรายด้าน ดังนี้

- | | | |
|---------------------------------------|---|------|
| 1. ด้านปฏิบัติการ | = | 0.98 |
| 2. ด้านการเรียนรู้ | = | 0.97 |
| 3. ด้านพฤติกรรมหลังการอบรม | = | 0.84 |
| 4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้แทนจำหน่าย | = | 0.86 |
| รวมค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ | = | 0.91 |

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้และได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหารของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองระหว่างวันที่ 12 กุมภาพันธ์ ถึงวันที่ 22 มีนาคม 2550

2. แบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 2 ฉบับสำหรับแยกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้
แบบสอบถามฉบับที่ 1 ใช้สอบถามผู้เข้ารับการอบรม สอบถามการประเมินด้านปฏิภริยา 33 ข้อ และการประเมินด้านการเรียนรู้ 15 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งฉบับ 48 ข้อ

สำหรับการประเมินด้านการเรียนรู้ มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม โดยจะนำผลการวัดมาวิเคราะห์ ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย จำนวน 30 ข้อ

แบบสอบถามฉบับที่ 2 ใช้สอบถามเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย และหัวหน้าช่าง สอบถามการประเมินด้านพฤติกรรมหลังการอบรม 13 ข้อและการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้แทนจำหน่าย 7 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งฉบับ 20 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่มที่ตอบกลับคืนมาแล้ว เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ เสร็จแล้วนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปริญญางานบริการชั้นต้นบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด มีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลและเกณฑ์ในการแปลความหมาย ค่าเฉลี่ยระดับความเหมาะสม ประเมินไว้ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล มีลำดับขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนฉบับและความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง ในการตอบแบบสอบถาม ทั้ง 4 กลุ่ม

2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาแยกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตามตัวแปรที่ศึกษาเพื่อ ดำเนิน โครงการวิเคราะห์หาค่าสถิติ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

3. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล ตามตัวแปรที่ศึกษา ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ค่าทางสถิติ

4. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ วุฒิกการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธีหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

5. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ใน 4 ด้าน คือ การประเมินด้านปฏิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในภาพรวม รายด้าน และรายข้อ

6. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินด้านการเรียนรู้ มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อหาผลเปรียบเทียบคะแนนสอบก่อนและหลังการอบรมของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหา ค่าที (t-test) แบบ dependent

3.4.2 เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แปลความหมายระดับการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ใช้เกณฑ์ในการแปลพิจารณาค่าเฉลี่ยของ Best (อ้างใน อรณิษ รักเสรีธรรม. 2547 : 91) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความเหมาะสม / มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)(พิชิต ฤทธิจรูญ, 2547 : 261)

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

เมื่อ	P	แทน ร้อยละ
	n	แทน จำนวนที่ต้องการหาค่าร้อยละ
	N	แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

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

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

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

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

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

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

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

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

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

กำหนดให้ $df = n - 1$

3.6 กรอบการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

ตารางที่ 3.1 กรอบการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น
บริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

วัตถุประสงค์ ของการประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บรวบรวมข้อมูล	วิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ ข้อมูล
1. เพื่อประเมิน ด้านปฏิบัติการ	1. เนื้อหาหลักสูตร 2. การดำเนินการ อบรม 3. สถานที่ ที่ใช้ใน การอบรม 4. วิธีการสอนของ เจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม 5. ความเหมาะสม ของสื่อการสอน 6. ระยะเวลาที่ใช้ ในการอบรม 7. เอกสารประกอบ การฝึกอบรม 8. ประโยชน์ที่ได้รับ จากการฝึกอบรม	- ผู้เข้ารับการ อบรม	- แบบสอบถาม ฉบับที่ 1 ตอนที่ 1 ข้อมูล ทั่วไปจำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ประเมิน ด้านปฏิบัติการจำนวน 33 ข้อ	- สอบถามใช้ แบบสอบถาม ในการประเมิน ด้านปฏิบัติการของ ผู้เข้ารับการอบรม	\bar{X} S.D.
2. เพื่อประเมิน ด้านการเรียนรู้	1. ความรู้ความ เข้าใจ 2. ทักษะ 3. ทักษะการ ปฏิบัติงาน	- ผู้เข้ารับการ อบรม	- แบบสอบถาม ฉบับที่ 1 ตอนที่ 1 ข้อมูล ทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ประเมิน ด้านการเรียนรู้ จำนวน 10 ข้อ ด้านทัศนคติจำนวน 5 ข้อสำหรับการวัด ความรู้ความเข้าใจ จะใช้แบบทดสอบ ในการวัดความรู้ ความเข้าใจก่อน- หลังเรียนของผู้เข้า รับการอบรมจำนวน 30 ข้อ	- สอบถาม ใช้แบบสอบถาม ในการประเมิน ด้านการเรียนรู้ ของผู้เข้ารับการ อบรม - แบบทดสอบ	\bar{X} S.D. t – test (dependent)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ของการประเมิน	ข้อมูลที่ต้องการ	ผู้ให้ข้อมูล/ แหล่งข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	การวิเคราะห์ข้อมูล
3. เพื่อประเมินด้านพฤติกรรม	1. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน 2. การถ่ายทอดความรู้	- เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม - ผู้จัดการศูนย์บริการ - หัวหน้าช่าง	- แบบสอบถามฉบับที่ 2 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ประเมินด้านพฤติกรรม และผลลัพธ์ ที่เกิดต่อองค์กร จำนวน 20 ข้อ	- สอบถามใช้แบบสอบถามในการประเมินด้านพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ฝึกอบรมผู้จัดการศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่ายและหัวหน้าช่าง	\bar{X} S.D.
4. เพื่อประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร	1. การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน 2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	- เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม - ผู้จัดการศูนย์บริการ - หัวหน้าช่าง	- แบบสอบถามฉบับที่ 2 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ตอนที่ 2 ประเมินด้านพฤติกรรม และผลลัพธ์ ที่เกิดต่อองค์กร จำนวน 20 ข้อ	- สอบถามใช้แบบสอบถามในการประเมินด้านพฤติกรรม และผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้จัดการศูนย์บริการ และหัวหน้าช่าง	\bar{X} S.D.

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการ ชั้นต้นของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick ทั้ง 4 ด้าน ตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมและผู้บริหารในโครงการฝึกอบรม หลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ทั่วประเทศ 5 ภาค จำนวนทั้งสิ้น 38 คน จำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 กลุ่ม คือ ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่ายเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม หัวหน้าช่าง การวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์ มิตซูบิชิ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้าช่าง ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นของ บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม รายด้าน และเป็นรายชื่อ โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ ดังนี้

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 1 ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย
- 1.2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
- 1.3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 3 ผู้เข้ารับการอบรม
- 1.4 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มที่ 4 หัวหน้าช่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็น ของผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้าช่าง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการฝึกอบรม หลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด เป็นรายชื่อ และรายด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วยการประเมิน 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction evaluation)
- 2.2 การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning evaluation)
- 2.3 การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior evaluation)
- 2.4 การประเมินด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร (Result evaluation)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของ ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย เจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้าช่างในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการ ชั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนข้อมูลทั่วไปของ ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการ อบรมและหัวหน้าช่าง ในภาพรวม

ข้อมูลทั่วไป	กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการ ศูนย์บริการ		กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม		กลุ่มที่ 3 ผู้เข้ารับการ อบรม		กลุ่มที่ 4 หัวหน้าช่าง		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ										
ชาย	11	91.67	2	100	8	66.67	12	100	33	86.84
หญิง	1	8.33	-	-	4	33.33	-	-	5	13.16
2. อายุ										
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-	-	-	1	8.33	-	-	1	2.64
18 – 25 ปี	4	33.33	-	-	5	41.67	-	-	9	23.68
สูงกว่า 25 ปีขึ้นไป	8	66.67	2	100	6	50.00	12	100	28	73.68
3. วุฒิมัธยมศึกษา										
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	66.67	-	-	7	58.34	10	83.33	25	65.78
ระดับปริญญาตรี	4	33.33	2	100	4	33.33	2	16.67	12	31.58
สูงกว่าระดับ ปริญญาตรี	-	-	-	-	1	8.33	-	-	1	2.64
4. ประสบการณ์การ ทำงาน										
1 ปี	2	16.67	-	-	5	41.67	-	-	7	18.42
1 – 5 ปี	5	41.66	-	-	5	41.67	2	16.66	12	31.58
6 – 10 ปี	2	16.67	-	-	2	16.66	5	41.67	9	23.68
10 ปีขึ้นไป	3	25.00	2	100	-	-	5	41.67	10	26.32

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลในภาพรวมทั้ง 4 กลุ่ม จำนวน 38 คน ประกอบด้วย ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ เพศหญิง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 เพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้เข้ารับการอบรม เพศหญิงจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 หัวหน้าช่าง

จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100 มีอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 อายุตั้งแต่ 18 – 25 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68 และมีอายุสูงกว่า 25 ปีขึ้นไป จำนวน 28 คนคิดเป็นร้อยละ 73.68 มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 65.78 วุฒิกศีกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 วุฒิกศีกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64 ประสบการณ์การทำงาน 1 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 18.42 ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 31.58 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 23.68 และผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32

เมื่อจำแนกวิเคราะห์ในแต่ละกลุ่ม พบว่า

กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย พบว่า ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย จำนวน 12 คน เป็นผู้ชาย 11 คน คิดเป็นร้อยละ 91.67 และผู้หญิง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ประกอบด้วยอายุระหว่าง 18 - 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอายุสูงกว่า 25 ปีขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 วุฒิกศีกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และวุฒิกศีกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประสบการณ์การทำงาน 1ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.66 ประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจำนวน 2 คน คิดเป็น 100.00 ประกอบด้วยอายุสูงกว่า 25 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 วุฒิกศีกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

กลุ่มที่ 3 ผู้เข้ารับการอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม จำนวน 12 คน ประกอบด้วยเพศชาย 8 คนคิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประกอบด้วยอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 8.33 อายุ 18-25 ปี จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 41.67 และอายุสูงกว่า 25 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 50.00 วุฒิกศีกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 58.34 วุฒิกศีกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 33.33 และวุฒิกศีกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ประสบการณ์ทำงาน 1 ปี จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 41.67 ประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67 ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 16.66

กลุ่มที่ 4 หัวหน้าช่าง พบว่า หัวหน้าช่างของผู้แทนจำหน่ายมิตซูบิชิ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 อายุสูงกว่า 25 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 100 มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และวุฒิกศีกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 16.66 ประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี จำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 16.67 ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี

จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 41.67 ประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 41.67

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม และหัวหน้าช่างใน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด โดยหาค่าเฉลี่ยและ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย การประเมินด้านปฏิภิกิริยา ด้านการเรียนรู้ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้แทนจำหน่าย ตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของผู้เข้ารับการอบรม ด้านปฏิภิกิริยา ในภาพรวม

รายด้าน	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 12)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม	ลำดับ
1. เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม	4.14	0.57	มาก	5
2. การดำเนินการฝึกอบรม	4.23	0.31	มาก	4
3. สถานที่ฝึกอบรมและที่พัก	4.28	0.39	มาก	3
4. วิธีการสอนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.36	0.38	มาก	2
5. ความเหมาะสมของสื่อการสอน	4.04	0.45	มาก	8
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม	4.08	0.66	มาก	6
7. เอกสารประกอบการฝึกอบรม	4.40	0.57	มาก	1
8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.08	0.72	มาก	6
รวม	4.20	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้นของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม ด้านปฏิภิกิริยา มีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$)

เมื่อพิจารณารายข้อของด้านปฏิภิกิริยา พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.04 – 4.40 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา คือ วิธีการสอนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ($\bar{X} = 4.36$) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือความเหมาะสมของสื่อการสอน ($\bar{X} = 4.04$)

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้

รายด้าน	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 12)					
	ก่อน		หลัง		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ความรู้ ความเข้าใจ	15.92	4.078	21.58	2.021	5.01*	0.000
2. ทักษะการปฏิบัติ	3.22	0.78	4.44	0.41	7.840*	0.000
3. ทักษะคิดต่อหลักสูตรฝึกอบรม	3.58	0.62	4.57	0.42	7.122*	0.000

*p ≤ .05

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการเรียนรู้ โดยทำการเปรียบเทียบ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ และทักษะคิดต่อหลักสูตรฝึกอบรม ก่อนและหลังการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะการปฏิบัติ และทักษะคิดต่อหลักสูตรฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรม ด้านพฤติกรรม ในภาพรวม

รายด้าน	รวม (n = 26)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	ลำดับ
1. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	3.43	0.81	ปานกลาง	1
2. การถ่ายทอดความรู้	2.98	0.70	ปานกลาง	2
รวม	3.20	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 ในภาพรวม ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและหัวหน้าช่าง มีความคิดเห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานหลังการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.98 – 3.43 ซึ่งมีการปฏิบัติอยู่ใน

ระดับปานกลางทุกด้าน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.43$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การถ่ายทอดความรู้ ($\bar{X} = 2.98$)

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

รายด้าน	รวม (n = 26)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม	ลำดับ
1. การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.39	0.54	ปานกลาง	1
2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.37	0.81	ปานกลาง	2
รวม	3.38	0.67	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าในภาพรวม ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและหัวหน้าช่างมีความคิดเห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความเหมาะสมด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.37 – 3.39 ซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลดของปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.39$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการ
ชั้นต้นบริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยประยุกต์ใช้รูปแบบการประเมินโครงการ
ฝึกอบรมแบบของ Donald L. Kirkpatrick ซึ่งนำมาใช้ในการประเมิน ผู้วิจัยขอเสนอตามลำดับ
ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นของผู้แทนจำหน่าย
บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์

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

5.1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการฝึกอบรมหลักสูตร
ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม
จำนวนทั้งสิ้น 38 คน จำแนกตามสถานภาพดังนี้

กลุ่มที่ 1. ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย	12	คน
กลุ่มที่ 2. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	2	คน
กลุ่มที่ 3. ผู้เข้ารับการอบรม	12	คน
กลุ่มที่ 4. หัวหน้าช่าง	12	คน

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษา
งานบริการชั้นต้น บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม
จำนวน 2 ฉบับ สำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 4 กลุ่ม ดังนี้

แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้เข้ารับการอบรม ประกอบไปด้วยแบบสอบถาม 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่ 1 ศึกษางานบริการบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรม หลักสูตรที่ 1 ศึกษางานบริการชั้นต้น ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด 2 ด้าน คือ

- | | |
|------------------------------|--------------|
| 1) การประเมินด้านปฏิกริยา | จำนวน 33 ข้อ |
| 2) การประเมินด้านการเรียนรู้ | จำนวน 15 ข้อ |

สำหรับการประเมินด้านการเรียนรู้ มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและ หลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม โดยจะนำผลการวัดมาวิเคราะห์ ลักษณะข้อสอบเป็นแบบปรนัย จำนวน 30 ข้อ

แบบสอบถามฉบับที่ 2 ใช้สอบถาม ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและหัวหน้าช่างประกอบไปด้วยแบบสอบถาม 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการประเมิน โครงการฝึกอบรม หลักสูตรที่ 1 ศึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด 2 ด้านคือ

- | | |
|--|--------------|
| 1) การประเมินด้านพฤติกรรมหลังการฝึกอบรมหลักสูตรที่ 1 ศึกษางาน | จำนวน 13 ข้อ |
| 2) การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้แทนจำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ | จำนวน 7 ข้อ |

สำหรับคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละด้าน มีดังนี้

1. ด้านปฏิกริยา	=	0.98
2. ด้านการเรียนรู้	=	0.97
3. ด้านพฤติกรรมหลังการอบรม	=	0.84
4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้แทนจำหน่าย	=	0.86
รวมค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ	=	0.91

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อขออนุญาตผู้บริหาร ของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
2. ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2550 ถึง 22 มีนาคม 2550 และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาครบทั้ง 38 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00
3. ได้มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อนและหลังการฝึกอบรมของ ผู้เข้ารับการอบรม

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติ และนำข้อมูลมานำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบบรรยาย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยนำมาวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ในภาพรวมและภาพกลุ่ม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในการประเมินผล โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้นบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยประเมิน 4 ด้านหลัก และใน 4 ด้านย่อย คือ การประเมินด้านปฏิกิริยา การประเมินด้านการเรียนรู้ การประเมินด้านพฤติกรรมหลังการอบรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้แทนจำหน่าย ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าที (t-test) แบบ dependent ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49	หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49	หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49	หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นอยู่ใน
ระดับน้อยที่สุด

สำหรับการประเมินด้านการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้มีการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยใช้แบบทดสอบ
มาตรฐานของบริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในการวัดความรู้ ความเข้าใจ ก่อน
และหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อด้านการเรียนรู้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าที (t-test)
แบบ dependent

5.1.6 ผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท
มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลการวิจัยดังได้ดังนี้

1. การประเมินด้านปฏิกิริยา

ผู้เข้ารับการอบรม มีความคิดเห็นว่า เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม การดำเนินการ
ฝึกอบรม สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรม วิธีการสอนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ความเหมาะสมของสื่อ
การสอน ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม และประโยชน์ที่ได้จากการ
ฝึกอบรมในภาพรวมมีผลการประเมินความคิดเห็นระดับความเหมาะสมนั้นอยู่ในระดับมากทุกรายการ
สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด
คือ ความเหมาะสมของสื่อการสอน ซึ่งมีผลการประเมินความคิดเห็นระดับความเหมาะสมอยู่ใน
ระดับมาก

2. การประเมินด้านการเรียนรู้

ผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ
มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ด้านการเรียนรู้ พบว่า

2.1 ความรู้ ความเข้าใจ ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ หลังการฝึกอบรม
สูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ทักษะการปฏิบัติ ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรม มีทักษะการปฏิบัติ หลังการ
ฝึกอบรม สูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ทักษะคิดต่อหลักสูตรฝึกอบรม ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรม มีทักษะคิดต่อ
หลักสูตรฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การประเมินด้านพฤติกรรมหลังการอบรม

ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและหัวหน้าช่าง มีความคิดเห็นว่า ผู้เข้ารับ
การอบรมมีระดับการปฏิบัติงานหลังการอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา
เป็นรายการพบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานซึ่งมีพฤติกรรมในการ
ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การถ่ายทอดความรู้ มีระดับ
การปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

4. การประเมินผลลัพธ์ที่จะเกิดต่อผู้แทนจำหน่าย

ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและหัวหน้าช่าง มีความคิดเห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความเหมาะสมด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายการพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงานซึ่งมีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษาการบริการขั้นต้นบริษัท มิตรชูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม รายด้าน ซึ่งผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. การประเมินด้านปฏิบัติการ ในภาพรวมผลของการประเมินระดับความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เอกสารประกอบการฝึกอบรม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้เข้ารับการอบรมเห็นความสำคัญของเอกสารที่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมใช้ทบทวน และเป็นแนวทางในการนำเอาความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ชาญ สวัสดิ์สาตี (2547 : 139) กล่าวว่า เอกสารการฝึกอบรมจะต้องจัดทำให้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และทันสมัย โดยรวบรวมเนื้อหาสาระของวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตรฝึกอบรมนั้น เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งถ้าจัดทำเป็นรูปเล่มได้ก็ยิ่งดี เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีเอกสารการฝึกอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมดังกล่าวที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และสะดวกในการเก็บรักษา เพื่อใช้ทบทวน อ้างอิง และเป็นแนวทางในการนำเอาความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมของสื่อการสอน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สื่อที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมใช้ในการอบรมไม่มีความทันสมัยเพียงพอ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการอบรม เก่าเกินไป สอดคล้องกับชาญ สวัสดิ์สาตี (2547 : 139) กล่าวว่า โสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมจะต้องมีคุณภาพอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี เหมาะสม และสอดคล้องกับเทคนิคหรือวิธีการฝึกอบรมแต่ละหัวข้อวิชา ขนาดของกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเหมาะสมกับลักษณะ และขนาดของห้องฝึกอบรมนั้นด้วย

2. การประเมินด้านการเรียนรู้

2.1 จากผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจ โดยทำการทดสอบความรู้ก่อน และหลังการฝึกอบรมโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท มิตรชูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกรายการ แสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมในครั้งนี้ สามารถเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณิก้า กัลยาณมิตร

(2546 : 52) ได้ทำการศึกษารวบรวม เรื่องการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมพร้อม ก่อนเข้าทำงาน ศึกษากรณี S.A.N. Air Training Center พบว่า ผลการทดสอบความรู้ ความเข้าใจ ของผู้เข้าฝึกอบรมสามารถทำคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.84 ซึ่งหมายความว่า ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ จากการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก และจากการศึกษาการทดสอบความรู้ ความเข้าใจ จากข้อคำถามเป็นรายข้อพบว่า ผู้เข้าฝึกอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจอยู่ในเกณฑ์มาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบ็ญจภา สุธะพินทุ (2546 : 139) ได้ทำการศึกษารวบรวม เรื่องการ พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ สำหรับนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งการศึกษาผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรม เป็นการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วไปทดลองใช้

2.2 จากผลการประเมินของแบบสอบถาม ทักษะการปฏิบัติ ในภาพรวมผู้เข้ารับการ อบรมมี ทักษะการปฏิบัติ และทัศนคติหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า หลังการฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมมีทักษะการปฏิบัติเพิ่ม มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร (2549 : 91) ได้ทำการศึกษารวบรวม เรื่อง การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น บริษัท มิตรชุบิซิมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัดพบว่า ในด้านทักษะของผู้เข้ารับการอบรม ก่อนการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมยังไม่มีความรู้ และความเข้าใจในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ส่วนหลังการฝึกอบรม ผลจากความรู้อันได้รับ ไปจากการอบรมทำให้มีความมั่นใจในการทำงาน และกล้าที่จะทำงานมากขึ้น

2.3 ทัศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม ในภาพรวมผู้เข้ารับการอบรมมีทัศนคติต่อหลักสูตร ฝึกอบรม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทูกรายการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ก่อนการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมยังไม่มีความรู้ ความสามารถ และ ขาดประสบการณ์ในเรื่องของการบริการ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง แต่เมื่อเข้ารับการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความสามารถ และได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทำให้มีทัศนคติที่ดีขึ้น แสดงให้เห็นว่า หลังการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ดีขึ้น สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ลาก ทองย้อย (2547 : 187) ได้ทำการศึกษารวบรวม เรื่อง การประเมิน โครงการ ฝึกอบรม ชิกซ์ ชิกมา เพื่อเพิ่มผลผลิต กรณีศึกษา บริษัท โสยาเลนซ์ ไทยแลนด์ จำกัด พบว่า ในด้าน ทัศนคติหลังการฝึกอบรม พนักงานที่ผ่านการเข้ารับการฝึกอบรม โครงการฝึกอบรม ชิกซ์ ชิกมา มี ความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีระเบียบ ในการทำงาน เอาใจใส่ในการทำงาน มีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีความสนใจในการพัฒนางาน มีความรักในหน้าที่การงาน และมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การประเมินด้านพฤติกรรม

ในภาพรวม ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และหัวหน้าช่าง มีผลการประเมินระดับการปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน นั้นแสดงให้เห็นว่า ผู้เข้ารับการอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาประยุกต์ใช้และพัฒนาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีเหมาะสมกับงานที่ทำในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญมี เปี่ยมพริ้ง (2547 : 125) ได้ทำการศึกษาการวิจัย เรื่องการประเมินผลการฝึกอบรมซิกซิกม่ากรีนเบลท์ กรณีศึกษา ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า หลังการฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ มาประยุกต์ใช้กับงานประจำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรวิ พิรกิจดิศวรกุล (2548 : 100) ได้ทำการศึกษาการวิจัย เรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระ แอมเวย์ บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า หลังการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การถ่ายทอดความรู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้เข้ารับการอบรมยังใหม่ในเรื่องของการรับรู้ถึงนโยบาย หน้าที่ของหน่วยงาน ระบบขั้นตอนการทำงาน กฎระเบียบแบบแผน และความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์ดี ไทยทอง (2547 : 120) ได้ทำการศึกษาการวิจัย เรื่องการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิตของ บริษัท เอ.ไอ.เอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้ ให้คำแนะนำในเรื่องงานแก่ผู้มุ่งหวังและบุคคลทั่วไปได้ มีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ

4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

ในภาพรวม ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และหัวหน้าช่าง มีผลการประเมินระดับความเหมาะสมด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรนั้นอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ลดปริมาณงานย้อนกลับในการปฏิบัติงาน มีผลการประเมินระดับความเหมาะสมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และหัวหน้าช่าง เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหลังจากผู้เข้ารับการอบรมผ่านการอบรมมาแล้ว และกลับมาปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถลดปริมาณงานย้อนกลับในการปฏิบัติงาน ที่อาจจะเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานมีจำนวนลดลง สอดคล้องกับพัฒนา สุขประเสริฐ (2541 : 16 - 17) กล่าวว่า การฝึกอบรมช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพสูงขึ้น ทำให้ความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง มีความกระตือรือร้น ช่วยลดปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่ติดขัดและอุบัติเหตุในการทำงานลดลง

ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า งานที่ปฏิบัติจริงอาจจะยังไม่ชำนาญจึงต้องอาศัยระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงานในการปฏิบัติงานจริง ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนภายใต้การดูแลของผู้จัดการศูนย์บริการ เพื่อป้องกันความผิดพลาด สอดคล้องกับ สรวุฒิ บัวจันทร์ (2545 : 111) ได้ทำการศึกษาการวิจัย เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้าน โรงงานอุตสาหกรรม พบว่า

การประเมินด้านผลที่เกิดขึ้นกับองค์กรต่อการลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน การลดความเสียหาย การลดความผิดพลาด การลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน โดยเกณฑ์การประเมินที่กำหนด มุ่งเน้นไปที่การมองภาพรวมขององค์กร ที่เป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคลากรในองค์กรเข้าร่วม การฝึกอบรม เพื่อต้องการลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความเสียหายและความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นบริษัท มิตรubishi มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัดผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผลการวิจัยไปใช้

1. ควรให้ความสำคัญในเรื่องการนำคู่มือไปใช้เพื่อเลื่อนตำแหน่งในสายการปฏิบัติงาน ของผู้ผ่านการฝึกอบรมเพื่อจะได้เป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. ควรจัดอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม โดยเฉพาะการจัดสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับการฝึกอบรมในแต่ละช่วง เช่น เรื่องของเสียง ที่อาจจะมียุทธวิธีอื่นที่ส่งผลกระทบต่อได้ยินของผู้เข้ารับการอบรม

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรจัดให้มีการประเมิน โครงการฝึกอบรมในระดับชั้นที่สูงขึ้นต่อไปเพื่อหาความสอดคล้องของโครงการในแต่ละโครงการว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นอย่างไรต่อโครงการฝึกอบรม

บรรณานุกรม

- กรมการพัฒนาชุมชน กองการฝึกอบรม. 2544. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารพัฒนาชุมชน 40 (3) : 58-61.
- กรมวิชาการ. 2545. วารสารวิชาการ. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- ขนิษฐา วิทยาอุมาศ และณัฐภา สรรพศรี. 2540. รวมนบทความการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชาญ สวัสดิ์สาดี. 2547. **คู่มือนักศึกษาอบรมมืออาชีพ : การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ชูชัย สมितिไกร. 2549. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2549. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธนพร เจริญชัย. 2543. “ความสามารถพื้นฐานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเอกชน
- ธีระพันธุ์ ละอองศรี. 2547. “การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการหลังการขาย กรณีศึกษา บริษัท เอ็ม เอ็ม ซี สตีล จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นิตา ชูโต. 2538. การประเมินโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- บุญจบ ลิมจำเริญ. 2533. “บทบาทของสำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการพัฒนากำลังคนภาครัฐ : ทศนคติและความหวัง.” สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญมี เปี่ยมพริ้ง. 2547. “การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตร ชิกซิกม่ากรีนเบลท์ กรณีศึกษา ฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- เบ็ญจภา สุทระพินทุ. 2546. “การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2542. การบริหารโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

- ประไพพรรณ นิติวฒนานนท์. 2545. “การประเมินผลการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิกิริยา
กรณีศึกษา บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. 2541. **กลยุทธ์ในการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
แฮส ออฟ เคอร์มีส.
- พิมพ์ดี ไทยทอง. 2547. “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐานด้านการประกันชีวิต
ของบริษัท เอไอเอ จำกัด เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. 2542. **การประเมินโครงการแนวคิดและปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ :
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536. **หลักการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ทวีการพิมพ์.
- ลาภ ทอง้อย. 2547. “การประเมินโครงการฝึกอบรม ซิกซ์ ซิกมา เพื่อเพิ่มผลผลิต กรณีศึกษา
บริษัท โฮยาเลนซ์ไทยแลนด์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชร พิรกิตติวรกุล. 2548. “การประเมินโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานักธุรกิจอิสระแอมเวย์
บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา
เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิจิตร อวระกุล. 2540. **การฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541. **นักบริหารการผลิตยุค 2000 ปฏิวัติแนวความคิดสู่โรงงานที่เป็นเลิศ**.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศิริชัย กาญจนวาสี. 2547. **ทฤษฎีการประเมิน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมเกียรติ มาลาฤทธิพร. 2549. “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้น
ของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย.
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สมคิด บางโม. 2547. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สมคิด พรหมจ้อย. 2542. “เอกสารประกอบการสอน เรื่องการประเมินหลักสูตร.” นนทบุรี :
ชื่อโรงพิมพ์. เอกสารอัดสำเนา.
- สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. 2531. **การประเมินโครงการ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2524. การประเมินโครงการประชุม : หลักการและการประยุกต์ใช้. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2549. วิธีวิทยาการประเมินศาสตร์แห่งคุณค่า. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรุจฉิม บัวจันทร์. 2545. “การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินโครงการฝึกอบรมทางด้านโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สำราญ มีแจ้ง. 2544. การประเมินโครงการทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : นิชนเอดเวอร์ไทซ์กรุ๊ป.
- สุขุม มูลเมือง. 2530. เทคนิคการประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2543. แนวคิดทฤษฎีโครงการและตัวแบบจำลองต่าง ๆ สำหรับการประเมินโครงการ. ม.ป.ท. อัดสำเนา.
- สุพรรณิกา กัลป์ญาณมิตร. 2546. แนวคิดทฤษฎีโครงการและตัวแบบจำลองต่าง ๆ สำหรับการประเมินโครงการ. ม.ป.ท. อัดสำเนา.
- สุรภัทร ชูตินันท์. 2544. “การศึกษาผลของโครงการฝึกอบรมหลักสูตรการวัดประเมิน และวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการฝึกอบรมของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด.” สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรศักดิ์ สวัสดิ์. 2542. “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรสายอากาศวิทยุคมนาคมของการสื่อสารแห่งประเทศไทยปีพุทธศักราช 2539.” ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรีย์พร รัตโนภาส. 2545. “การประเมินโครงการฝึกอบรมอาจารย์ผู้สอนสาขาวิชาช่างก่อสร้างตามความร่วมมือระหว่างกรมอาชีวศึกษากับบริษัทปูนซิเมนต์นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุวิมล ตีรกานันต์. 2548. การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ เตียวต้อย. 2545. “การประเมินโครงการฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- อรณิชา รักเสรีธรรม. 2547. “การประเมินหลักสูตรการอบรมครุคณิตศาสตร์ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือราชการ



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ 374/2549

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาและคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์ ของ นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง รหัสประจำตัว 48063203
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปรึกษาและพิจารณาหัวข้อ
และเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลั่นหอม	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	กรรมการ
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	กรรมการ
ผศ.ดร.ศิริรัตน์	เพชรแสงศรี	กรรมการ
ผศ.ดร.อรสา	โกศลนันท์กุล	กรรมการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2549

(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชีระตระกูล)

คณบดี



ที่ ศธ 0524.04/ 0229

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาด

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 1052

๒๒ มกราคม 2550

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายอบรมและสื่อสิ่งพิมพ์ บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
(คุณไพรัช แพรคาลัย)สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปฏิบัติงานบริการชั้นต้น บริษัท มิตรบุษิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ศศ.ดร.อำนาจ คังเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2549 คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง ทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานบริการชั้นต้นของตัวแทนจำหน่าย ผู้จัดการศูนย์บริการของตัวแทนจำหน่าย และหัวหน้าช่างของตัวแทนจำหน่ายเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04 / 4992

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

(4 ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นกรรมการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโท

เรียน ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำสั่งแต่งตั้งกรรมการสอบหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ

ตามคำสั่ง คณะกรรมการอุดมศึกษา ที่ ๔74/2549 แต่งตั้งท่านเป็นกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ชื่อ นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง ซึ่งจะทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษาบริการขั้นต้น บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด”

ประธานคณะกรรมการเห็นสมควรให้มีการประชุมคณะกรรมการในวันที่ 15 ธันวาคม 2549 เวลา 11.00 น. ณ ห้องเรียนปริญญาเอก คณะกรรมการอุดมศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จึงเรียนมาเพื่อขอเชิญเข้าร่วมประชุมตามวัน เวลา ดังกล่าวด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ รวีวรรณ ชินะตระกูล)

กมลปดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 0-2326-4325



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง รหัสประจำตัว 48063203 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด (Training Project Evaluation on Service Advisor Curriculum of Mitsubishi Motors (Thailand) Company Limited)” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2549

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้น ภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. 2550

(รศ.ดร.อิทธิพล แจ่มจักษ์)
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0524.04/ 0181

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 1052

๑๖ มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผศ.ดร.อรสา โกศลนันทกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น บริษัท มิดชูบิซิเนส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 0181

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๕ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน น.ค.คร.พงศ์เทพ จิระโร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิดจูบิซิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 0181

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 105

๒๕ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.คมสร วงษ์รักษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายนิสิฐร์ บั้วรุ่ง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายนิสิฐร์ บั้วรุ่ง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ **0181**

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 105

/ ๙ มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณอุปถัมภ์ ชื่นสนธิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายนิติรัฐ บัวรุ่ง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปฏิบัติงานบริการขั้นต้น บริษัท มิดชูบิซิเนสโมเดิร์น (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ คังเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายนิติรัฐ บัวรุ่ง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ที่ ศธ 0524.04/ 0181

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑ มกราคม ๒๕๕๐

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณไพรัช แพร่คล้าย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายนิติฐ์ บั้วรุ่ง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น บริษัท มิดชูบิซิเนสมอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.อำนาจ ตั้งเจริญชัย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นายนิติฐ์ บั้วรุ่ง มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม)

รองคณบดี กำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความคิดเห็นของ
ผู้จัดการศูนย์บริการ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการอบรม
และหัวหน้าช่าง

ตารางที่ ข.1 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสม
ของผู้เข้ารับการอบรม ด้านปฏิกิริยา

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 12)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม	ลำดับ
เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม				
1. เนื้อหาในรายวิชาต่างๆสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	4.33	0.49	มาก	11
2. เนื้อหา ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ	4.33	0.49	มาก	11
3. เนื้อหา เป็นความรู้ที่ทันสมัย	3.75	0.75	มาก	33
4. เนื้อหาหลักสูตรสร้างเสริมทักษะ ประสบการณ์ในการบริการ	4.16	0.57	มาก	23
รวม	4.14	0.57	มาก	
การดำเนินการอบรม				
5. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.17	0.58	มาก	23
6. การมีส่วนร่วมซักถามปัญหาเกี่ยวกับวิทยากร	4.33	0.65	มาก	11
7. การมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติ	4.17	0.58	มาก	23
8. ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติ	4.25	0.45	มาก	18
รวม	4.23	0.31	มาก	
สถานที่ฝึกอบรมและที่พัก				
9. สถานที่ฝึกอบรมเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้	4.33	0.65	มาก	11
10. สถานที่พักในการอบรม สะดวกสบาย	4.25	0.45	มาก	18
11. ขนาดของห้องที่ใช้ในการอบรมเหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม	4.33	0.78	มาก	11
12. ความเหมาะสมกับสภาพแสงสว่างขณะฝึกอบรม	4.25	0.45	มาก	18
รวม	4.28	0.39	มาก	
วิธีการสอนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม				
13. อธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนตรงประเด็น	4.58	0.51	มากที่สุด	3
14. อธิบายเนื้อหาเป็นลำดับขั้นและตรงประเด็น	4.58	0.51	มากที่สุด	3
15. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.50	0.52	มากที่สุด	7
16. ยกตัวอย่างประกอบได้อย่างชัดเจน	4.41	0.51	มาก	9
17. สามารถใช้สื่ออุปกรณ์ ประกอบการบรรยายให้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา	4.08	0.79	มาก	28
18. เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรม แสดงความคิดเห็น	4.67	0.49	มากที่สุด	2
19. จัดกิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาที่อบรม	4.08	0.90	มาก	28

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 12)			
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม	ลำดับ
วิธีการสอนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม				
20. การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประสบการณ์	4.00	0.74	มาก	30
รวม	4.36	0.38	มาก	
ความเหมาะสมของสื่อการสอน				
21. วัสดุที่ใช้ในการอบรม	4.17	0.39	มาก	23
22. โสตทัศนูปกรณ์มีความเหมาะสม	3.92	0.51	มาก	32
รวม	4.04	0.45	มาก	
ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม				
23. ระยะเวลาของแต่ละหัวข้อในการอบรม มีความเหมาะสม	4.17	0.58	มาก	23
24. ระยะเวลาของแต่ละหัวข้อทั้งหมดเหมาะสม	4.00	0.74	มาก	30
รวม	4.08	0.66	มาก	
เอกสารประกอบการฝึกอบรม				
25. การนำเอกสารประกอบการฝึกอบรมไปใช้	4.50	0.52	มากที่สุด	7
26. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชา	4.58	0.51	มากที่สุด	3
27. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาชัดเจนเข้าใจง่าย	4.42	0.79	มาก	9
28. การจัดเรียงเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก	4.25	0.62	มาก	18
29. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีจำนวนเพียงพอ	4.33	0.49	มาก	11
30. ความเหมาะสมของภาพประกอบในเอกสาร	4.33	0.49	มาก	11
รวม	4.40	0.57	มาก	
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม				
31. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.83	0.39	มากที่สุด	1
32. การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับบุคคลอื่น	4.58	0.67	มากที่สุด	3
33. การนำวุฒิบัตรไปใช้เพื่อเลื่อนตำแหน่ง	2.83	1.11	ปานกลาง	33
รวม	4.08	0.72	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20	0.53	มาก	

ตารางที่ ข.2 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) และระดับทดสอบก่อน และหลังของผู้เข้ารับการอบรม ด้านการเรียนรู้ : ความรู้ความเข้าใจ

รายการ	กลุ่มที่ 4 ผู้เข้ารับการฝึกอบรม (n = 12)					
	ก่อน		หลัง		t	Sig
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ทดสอบก่อน-หลังการฝึกอบรม	15.92	4.078	21.58	2.021	5.01*	0.000

*p ≤ .05

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

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 12)							t	Sig
	ก่อน			หลัง					
	\bar{X}	S.D.	ระดับ การ ปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การ ปฏิบัติ			
1. ท่านสามารถทำการนัดหมายลูกค้าเข้ามา มารับบริการได้	3.08	1.16	ปานกลาง	4.17	0.58	มาก	4.733*	0.001	
2. ท่านสามารถตรวจเช็ครอยขีดข่วน บริเวณรถรอบคันได้เมื่อลูกค้าเข้ามา รับบริการ	3.50	0.90	มาก	4.75	0.45	มากที่สุด	5.745*	0.000	
3. ท่านสามารถประเมินราคาและเวลาใน การซ่อมได้	3.00	0.85	ปานกลาง	4.33	0.49	มาก	7.091*	0.000	
4. ท่านสามารถตรวจสอบตารางควบคุม การปฏิบัติงานของช่างได้	3.08	1.08	ปานกลาง	4.67	0.49	มากที่สุด	6.092*	0.000	
5. ท่านสามารถใช้ใบสั่งซ่อมแจ้งรายการ คำสั่งซ่อมให้หัวหน้าช่างทราบได้	3.42	0.79	มาก	4.58	0.67	มากที่สุด	5.631*	0.000	
6. ท่านสามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ การซ่อมบำรุงรถยนต์ได้	3.17	1.27	ปานกลาง	4.42	0.67	มาก	5.000*	0.000	
7. ท่านสามารถบอกเวลาการซ่อมให้ช่างรู้ ได้	3.17	0.94	ปานกลาง	4.25	0.75	มาก	4.733*	0.001	
8. ท่านสามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ งานซ่อมเสร็จให้ลูกค้ารู้ได้	3.33	0.89	ปานกลาง	4.25	0.75	มาก	4.750*	0.001	
9. ท่านสามารถแนะนำงานซ่อมในครั้ง ต่อไปให้ลูกค้าทราบได้	3.25	0.97	ปานกลาง	4.42	0.67	มาก	4.690*	0.001	
10. ท่านสามารถสอบถามความพึงพอใจ กับลูกค้าได้	3.17	0.94	ปานกลาง	4.58	0.51	มากที่สุด	6.189*	0.000	
รวม	3.22	0.78	ปานกลาง	4.44	0.41	มาก	7.840*	0.000	

*p ≤ .05

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

รายการ	ผู้เข้ารับการอบรม (n = 12)							t	Sig
	ก่อน			หลัง					
	\bar{X}	S.D	ระดับ ทัศนคติ	\bar{X}	S.D	ระดับ ทัศนคติ			
1. ท่านมีความสนใจที่จะเข้ารับการ ฝึกอบรมในโอกาสต่อไป	3.75	0.75	มาก	4.58	0.51	มากที่สุด	5.000*	0.000	
2. การฝึกอบรมช่วยแก้ไข้ปัญหาในการ ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3.58	0.79	มาก	4.58	0.67	มากที่สุด	5.745*	0.000	
3. การฝึกอบรมช่วยให้ท่านมีความรู้สึก ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน	3.58	0.79	มาก	4.42	0.79	มาก	3.458*	0.005	
4. การฝึกอบรมช่วยให้ท่านมีความ มั่นใจในการปฏิบัติงาน	3.50	1.00	มาก	4.83	0.39	มากที่สุด	5.204*	0.000	
5. การฝึกอบรมช่วยให้ท่านมี ความชอบในงานบริการ	3.50	0.90	มาก	4.42	0.67	มาก	4.750*	0.001	
รวม	3.58	0.62	มาก	4.57	0.42	มากที่สุด	7.122*	0.000	

* $p \leq .05$

ตารางที่ ข.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการประเมินระดับการปฏิบัติงาน ของผู้เข้ารับการอบรมด้านพฤติกรรม

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการ ศูนย์บริการ (n = 12)			กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (n = 2)			กลุ่มที่ 3 หัวหน้าช่าง (n = 12)			รวม (n = 26)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ
	พฤติกรรมหลังการปฏิบัติงาน ของผู้รับการอบรม											
1. สามารถนัดหมายลูกค้าเข้ารับบริการได้	2.83	1.02	ปานกลาง	3.50	0.71	มาก	3.33	0.65	ปานกลาง	3.22	0.81	ปานกลาง
2. สามารถตรวจเช็ครอยขีดข่วนบริเวณรถรอบคันได้ เมื่อลูกค้าเข้ารับบริการ	3.17	0.94	ปานกลาง	4.00	1.41	มาก	3.50	1.17	มาก	3.55	1.17	มาก
3. สามารถประเมินราคาและเวลาในการซ่อมได้	3.67	0.89	มาก	3.50	0.71	มาก	3.25	0.62	ปานกลาง	3.47	0.74	ปานกลาง
4. สามารถตรวจสอบตารางควบคุมการปฏิบัติงาน ของช่างได้	3.08	0.79	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.08	0.99	ปานกลาง	3.38	0.59	ปานกลาง
5. สามารถใช้ใบสั่งซ่อมแจ้งรายการค่าส่งซ่อมให้หัวหน้าช่างทราบได้	3.58	0.79	มาก	3.50	0.71	มาก	3.50	1.00	มาก	3.53	0.83	มาก
6. สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงานซ่อมบำรุง รถยนต์ได้	3.17	0.83	ปานกลาง	3.50	0.71	มาก	2.91	1.31	ปานกลาง	3.19	0.95	ปานกลาง
7. สามารถบอกเวลาการซ่อมเสร็จให้ช่างรู้ได้	3.08	0.67	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.16	1.33	ปานกลาง	3.41	0.66	ปานกลาง
8. สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงานซ่อมเสร็จ ให้ลูกค้ารู้ได้	3.50	0.90	มาก	3.50	0.71	มาก	3.08	1.08	ปานกลาง	3.36	0.89	ปานกลาง
9. สามารถแนะนำงานซ่อมในครั้งต่อไปให้ลูกค้าทราบได้	3.42	0.67	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.50	1.00	มาก	3.64	0.55	ปานกลาง
10. สามารถสอบถามความพึงพอใจกับลูกค้าได้	3.42	0.67	ปานกลาง	4.00	1.41	มาก	3.25	0.86	ปานกลาง	3.56	0.89	มาก
รวม	3.29	0.81	ปานกลาง	3.75	0.64	มาก	3.25	0.91	ปานกลาง	3.43	0.81	ปานกลาง

ตารางที่ ข.5 (ต่อ)

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการ ศูนย์บริการ (n = 12)			กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (n = 2)			กลุ่มที่ 3 หัวหน้าช่าง (n = 12)			รวม (n = 26)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับ การปฏิบัติ	\bar{X}	S.D.	ระดับการ ปฏิบัติ
การถ่ายทอดความรู้ของผู้เข้ารับการอบรม												
11. ถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้	3.17	0.83	ปานกลาง	3.00	0.00	ปานกลาง	2.83	0.57	ปานกลาง	3.00	0.46	ปานกลาง
12. ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้รับบริการได้	2.83	0.72	ปานกลาง	2.50	0.71	ปานกลาง	3.08	0.66	ปานกลาง	2.80	0.69	ปานกลาง
13. เห็นความสำคัญในการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้	3.17	1.03	ปานกลาง	3.00	1.41	ปานกลาง	3.25	0.45	ปานกลาง	3.14	0.96	ปานกลาง
รวม	3.05	0.86	ปานกลาง	2.83	0.70	ปานกลาง	3.05	0.56	ปานกลาง	2.98	0.70	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17	0.83	ปานกลาง	3.29	0.67	ปานกลาง	3.15	0.73	ปานกลาง	3.20	0.75	ปานกลาง

ตารางที่ ข.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความเหมาะสมของผู้ใช้บริการอบรม ด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ต่อองค์กร

รายการ	กลุ่มที่ 1 ผู้จัดการ (n = 12)			กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (n = 2)			กลุ่มที่ 3 หัวหน้าช่าง (n = 12)			รวม (n = 26)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ เหมาะสม	\bar{X}	S.D.	ระดับความ เหมาะสม
การลดของปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม												
1. ลดปริมาณงานย้อนกลับในการปฏิบัติงาน	3.42	0.67	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.41	0.66	ปานกลาง	3.61	0.44	ปานกลาง
2. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	3.25	0.45	ปานกลาง	3.00	0.00	ปานกลาง	3.25	0.45	ปานกลาง	3.17	0.3	ปานกลาง
3. ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.33	0.49	ปานกลาง	3.50	0.71	มาก	3.33	0.49	ปานกลาง	3.39	0.56	ปานกลาง
4. ลดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.33	0.49	ปานกลาง	3.50	0.71	มาก	3.33	0.49	ปานกลาง	3.39	0.56	ปานกลาง
รวม	3.33	0.52	ปานกลาง	3.50	0.36	มาก	3.33	0.74	ปานกลาง	3.39	0.54	ปานกลาง
การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน												
5. แก้ปัญหาได้เมื่อลูกค้ามีปัญหากับงานซ่อม	3.08	0.90	ปานกลาง	3.50	0.71	มาก	3.33	1.07	ปานกลาง	3.30	0.95	ปานกลาง
6. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผน ที่กำหนด	3.08	0.51	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.17	0.83	ปานกลาง	3.41	0.69	ปานกลาง
7. เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ	3.17	0.83	ปานกลาง	4.00	0.00	มาก	3.08	0.79	ปานกลาง	3.41	0.80	ปานกลาง
รวม	3.11	0.75	ปานกลาง	3.83	0.23	มาก	3.19	0.90	ปานกลาง	3.37	0.81	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22	0.63	ปานกลาง	3.66	0.29	มาก	3.26	0.82	ปานกลาง	3.38	0.67	ปานกลาง

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ฉบับที่ 1	ผู้เข้ารับการอบรม
-----------	-------------------

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น
ของ บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “ การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่
ปรึกษางานบริการชั้นต้นของ บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ”

แบบสอบถามฉบับที่ 1 ใช้สอบถามผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น
แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตร
ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นของ บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วย
เนื้อหา 2 ด้าน จำนวน 48 ข้อคือ

- | | |
|---------------------------|--------------|
| 1. การประเมินด้านปฏิภริยา | จำนวน 33 ข้อ |
| 2. การประเมินด้านเรียนรู้ | จำนวน 15 ข้อ |

จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบ
ของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของตัวแทนจำหน่ายในระดับผู้บริหารและตัวแทน
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
กับการจัดฝึกอบรมได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการ
ปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด เมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถาม
คืน ภายในวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2550 (ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย หากมิได้มาพบท่านด้วยตนเอง)

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

นิสิฐร์ บัวรุ่ง

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น
ของบริษัททมิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 18 ปี

() 18 – 25 ปี

() สูงกว่า 25 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ระดับปริญญาตรี

() สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

() 1 ปี

() 1 - 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้นของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมินอยู่ในระดับใด

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
การประเมินด้านปฏิภิรียา					
เนื้อหาหลักสูตรการฝึกอบรม					
1. เนื้อหาในรายวิชาต่างๆ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร					
2. เนื้อหา ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ					
3. เนื้อหา เป็นความรู้ที่ทันสมัย					
4. เนื้อหาหลักสูตรสร้างเสริมทักษะ ประสพการณ์ในงานบริการ					
การดำเนินการฝึกอบรม					
5. ความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ					
6. การมีส่วนร่วมในการซักถามปัญหาเกี่ยวกับวิทยากร					
7. การมีส่วนร่วมในการฝึกปฏิบัติ					
8. ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติ					
สถานที่ฝึกอบรมและที่พัก					
9. สถานที่ฝึกอบรมเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้					
10. สถานที่พักในการอบรม สะดวกสบาย					
11. ขนาดของห้องที่ใช้ในการอบรมเหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม					
12. ความเหมาะสมของสภาพแสงสว่างขณะฝึกอบรม					

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
วิธีการสอนของเจ้าหน้าที่อบรม					
13. อธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็น					
14. อธิบายเนื้อหาเป็นลำดับขั้นและตรงเนื้อหา					
15. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
16. ยกตัวอย่างประกอบได้ชัดเจน					
17. สามารถใช้สื่อ อุปกรณ์ ประกอบการบรรยายได้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา					
18. เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม แสดงความคิดเห็น					
19. การจัดกิจกรรมเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาที่อบรม					
20. การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประสบการณ์ตรง					
ความเหมาะสมของสื่อการสอน					
21. วัสดุที่ใช้ในการอบรม					
22. โสตทัศนูปกรณ์เหมาะสม					
ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม					
23. ระยะเวลาของแต่ละหัวข้อในการอบรม มีความเหมาะสม					
24. ระยะเวลาของแต่ละหัวข้อทั้งหมดเหมาะสม					
เอกสารประกอบการฝึกอบรม					
25. การนำเอกสารประกอบการฝึกอบรมไปใช้					
26. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชา					
27. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีเนื้อหาชัดเจนเข้าใจง่าย					
28. การจัดเรียงเนื้อหาจากง่ายไปสู่ยาก					
29. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีจำนวนเพียงพอ					
30. ความเหมาะสมของภาพประกอบในเอกสาร					
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
31. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
32. การแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับบุคคลอื่น					
33. การนำวุฒิบัตรไปใช้เพื่อเลื่อนตำแหน่ง					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายการ	ก่อน					หลัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
การประเมินด้านทักษะ										
1. ท่านสามารถทำการนัดหมายลูกค้าเข้ามารับบริการได้										
2. ท่านสามารถตรวจเช็ครอยขีดข่วนบริเวณรถรอบคันได้ เมื่อลูกค้าเข้ามารับบริการ										
3. ท่านสามารถประเมินราคาและเวลาในการซ่อมได้										
4. ท่านสามารถตรวจสอบตารางควบคุมการปฏิบัติงานของช่างได้										
5. ท่านสามารถใช้ใบส่งซ่อมแจ้งรายการคำสั่งซ่อมให้ หัวหน้าช่างทราบได้										
6. ท่านสามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการซ่อมบำรุง รถยนต์ได้										
7. ท่านสามารถบอกเวลาการซ่อมให้ช่างรู้ได้										
8. ท่านสามารถบอกรายละเอียดเกี่ยวกับงานซ่อมเสร็จให้ ลูกค้ารู้ได้										
9. ท่านสามารถแนะนำงานซ่อมในครั้งต่อไปให้ลูกค้า ทราบได้										
10. ท่านสามารถสอบถามความพึงพอใจกับลูกค้าได้										
ทัศนคติต่อหลักสูตรฝึกอบรม										
11. มีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมในโอกาสต่อไป										
12. การฝึกอบรมช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น										
13. การฝึกอบรมช่วยให้คุณมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อน ร่วมงาน										
14. การฝึกอบรมช่วยให้คุณมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน										
15. การฝึกอบรมช่วยให้คุณมีความชอบในงานบริการ										

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ฉบับที่ 2	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
	ผู้จัดการศูนย์บริการของผู้แทนจำหน่าย
	หัวหน้าช่าง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น
ของ บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา “ การประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นของ บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ”

แบบสอบถามฉบับที่ 2 ใช้สอบถามผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น แบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็น ในการประเมิน โครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้นของ บริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประกอบด้วย เนื้อหา 2 ด้าน จำนวน 20 ข้อคือ

1. การประเมินด้านพฤติกรรมหลังการอบรม จำนวน 13 ข้อ
2. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อผู้แทนจำหน่าย จำนวน 7 ข้อ

จึงใคร่ขอความกรุณาท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะมีคุณค่าอย่างยิ่ง ซึ่งจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานของตัวแทนจำหน่ายในระดับผู้บริหารและตัวแทน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมิน โครงการฝึกอบรมอยู่ในระดับใด เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม ได้นำไปพิจารณาพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของท่าน การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด เมื่อตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืน ภายในวันที่ 22 มีนาคม 2550 (ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย หากมิได้มาพบท่านด้วยตนเอง)

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง

นิสิฐร์ บัวรุ่ง

สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น

ของบริษัทมิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 18 ปี

() 18 - 25 ปี

() สูงกว่า 25 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ระดับปริญญาตรี

() สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงาน

() 1 ปี

() 1 - 5 ปี

() 6 - 10 ปี

() 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรที่ปรึกษางานบริการขั้นต้นของบริษัท มิตรชุบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดให้ แล้วแสดงความคิดเห็นว่าควรประเมินอยู่ในระดับใด

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการประเมินที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคิดเห็นกับข้อความนั้นในระดับน้อยที่สุด

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมกาปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม					
1. สามารถนัดหมายลูกค้าเข้ามาใช้บริการได้					
2. สามารถตรวจเช็ครอยขีดข่วนบริเวณรถรอบคันได้ เมื่อลูกค้าเข้ารับบริการ					
3. สามารถประเมินราคาและเวลาในการซ่อมได้					
4. สามารถตรวจสอบตารางควบคุมการปฏิบัติงานของช่างได้					
5. สามารถใช้ใบสั่งซ่อมแจ้งรายการคำสั่งซ่อมให้หัวหน้าช่างทราบได้					
6. สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงานซ่อมบำรุงรถยนต์ได้					
7. สามารถบอกเวลาการซ่อมเสร็จให้ช่างรู้ได้					
8. สามารถอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับงานซ่อมเสร็จให้ลูกค้ารู้ได้					
9. สามารถแนะนำงานซ่อมในครั้งต่อไปให้ลูกค้าทราบได้					
10. สามารถสอบถามความพึงพอใจกับลูกค้าได้					

รายการ	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
ถ่ายทอดความรู้ ของผู้ผ่านการอบรม					
11. ถ่ายทอดความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานได้					
12. ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้รับบริการได้					
13. เห็นความสำคัญในการนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้					
การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร					
การลดของปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรม					
14. ลดปริมาณงานย้อนกลับในการปฏิบัติงาน					
15. ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน					
16. ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
17. ลดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ผ่านการอบรม					
18. แก้ปัญหาได้เมื่อลูกค้ามีปัญหาเกี่ยวกับงานซ่อม					
19. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับแผน ที่กำหนด					
20. เพิ่มจำนวนรถเข้ารับบริการ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ง
หลักสูตร ที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น
บริษัท มิทซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย)จำกัด

หลักสูตร “ที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น” บริษัทมิซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

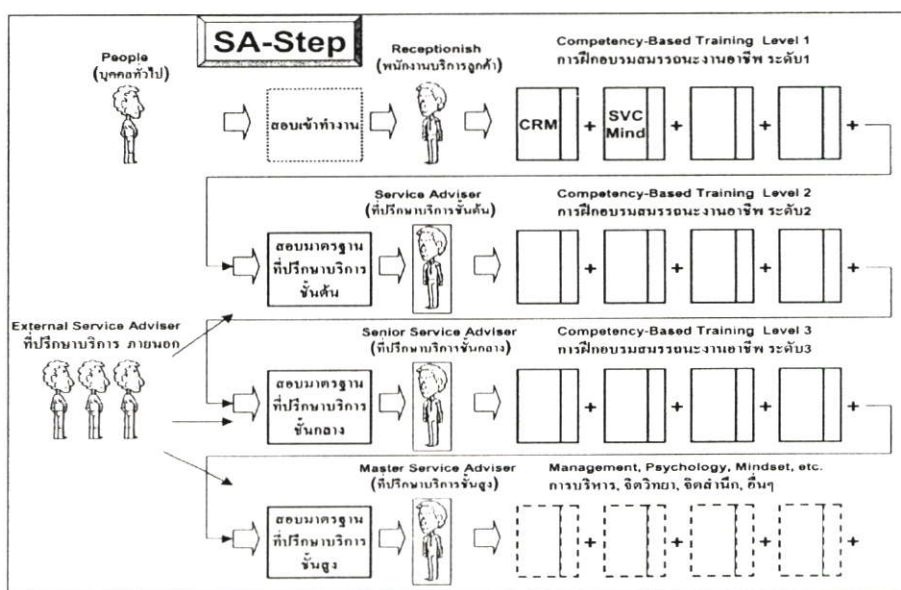
หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานต้อนรับลูกค้า มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติของพนักงานต้อนรับลูกค้า/บริการลูกค้า ให้เป็นที่ปรึกษางานบริการมิซูบิชิ ที่มีมาตรฐาน ในระดับต่างๆ ดังนี้

1 มาตรฐานที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น (Service advisor) สามารถบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการตรวจเช็คบำรุงรักษารถยนต์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน มีคุณภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานการรับส่งมอบรถ

2 มาตรฐานที่ปรึกษางานบริการขั้นกลาง (Senior Service Advisor) สามารถให้คำปรึกษาจัดการกับปัญหาลูกค้าร้องเรียน หรือไม่พอใจงานบริการ/ซ่อม การเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในระบบ รวมถึงการสงวนรักษาลูกค้า ให้กลับมาใช้บริการ

3 มาตรฐานที่ปรึกษางานบริการขั้นสูง (Master Service advisor) สามารถวางแผนกลยุทธ์หรือแผนธุรกิจสำหรับงานบริการหลักการจำหน่าย วัตถุประสงค์และประเมินผลการดำเนินธุรกิจ กำหนดหาตัวเลขต่างๆ ในศูนย์บริการเพื่อการวางแผน ดูแลรักษาความเป็นมาตรฐานทั้งที่เป็นถาวรวัตถุ และกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และช่องทางการจำหน่าย ของธุรกิจการบริการหลังการจำหน่ายสอดคล้องกับการปรับตัวของลูกค้าที่เปลี่ยนไป

2.4.1 ระบบการฝึกอบรมที่ปรึกษางานบริการ



ภาพที่ 1 ระบบการฝึกอบรมที่ปรึกษางานบริการ

2.4.2 สิ่งแสดงถึงการสอบผ่านระดับมาตรฐานที่ปรึกษางานบริการในแต่ละชั้น

พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและสอบรับรองมาตรฐานในแต่ละระดับชั้นจะได้ป้ายวิทยฐานะสำหรับติดเครื่องแบบ เพื่อแสดงถึงความเป็นมาตรฐาน ในการที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าและเป็นการเพิ่มความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จที่ได้รับ ลักษณะป้ายมีดังนี้

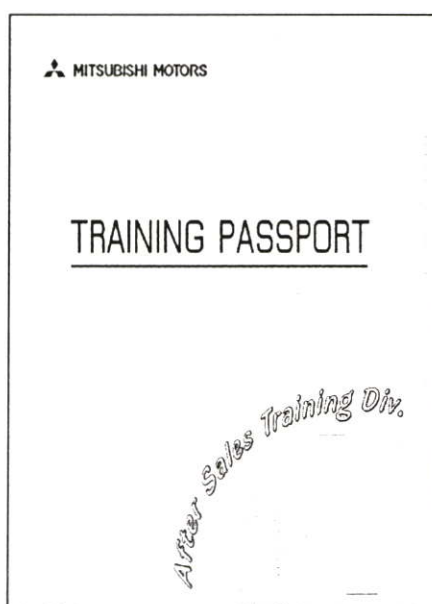


ภาพที่ ง.2 สิ่งที่แสดงถึงการสอบผ่านระดับมาตรฐานที่ปรึกษางานบริการชั้นต้น

2.4.3 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

- 1 เป็นพนักงานของผู้จำหน่ายรถยนต์มิตซูบิชิ ที่ส่งเข้าฝึกอบรม โดยสมบูรณ์ และจะต้องนำหลักฐานการเป็นพนักงานมาแสดงในวันฝึกอบรมด้วย
- 2 ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง หรือ โรคประจำตัวที่เป็นอุปสรรคต่อการฝึกอบรม หากจำเป็นต้องแจ้งให้ทางฝ่ายฝึกอบรมทราบล่วงหน้า
- 3 คุณสมบัติอื่นๆตามข้อกำหนดของแต่ละหลักสูตรรายวิชา

2.4.4 สมุดฝึกอบรมประจำตัวที่ปรึกษางานบริการ



ภาพที่ ง.3 สมุดฝึกอบรมประจำตัวที่ปรึกษางานบริการ

2.4.5 การสอบรับรองมาตรฐาน

ทางฝ่ายฝึกอบรมหลังการจำหน่าย บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด จะติดต่อ นั้ดหมายการสอบรับรองมาตรฐานในแต่ละระดับ ภายหลังจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ผ่านการอบรม ตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ เรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดให้มีการสอบปีละ 1 ครั้งพร้อมกันทุกระดับ ทั่วประเทศ

2.4.6 การวัดผลและการประเมินผล

1 ฝ่ายฝึกอบรมหลังการจำหน่าย จะเป็นผู้ดำเนินการวัดผลและประกาศผลการ ฝึกอบรมหลักสูตรรายวิชา โดยจะบันทึกลงในสมุดบันทึกการเข้ารับการฝึกอบรม

2 ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนจะต้องสอบภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (Posttest) ไม่นต่ำกว่า 70% จึงจะถือว่าผ่านวิชานั้นๆ

3 ผู้เข้าฝึกอบรมทุกคนจะต้องนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับ กลับไปประยุกต์ใช้ กับการปฏิบัติงานประจำวัน พร้อมกับบันทึกหมายเลขใบส่งซ่อมที่ตรงกับรายวิชาที่เข้าฝึกอบรมลง ในสมุดบันทึกการเข้าฝึกอบรม แล้วรอการตรวจประเมินเพื่อจบหลักสูตรรายวิชา จากครูฝึกขณะ อดตรวจเยี่ยมชมการประเมินผลการทำงาน ณ สถานที่ทำงาน จะต้องไม่ต่ำกว่า 80 % จึงจะถือว่าจบ หลักสูตรรายวิชานั้นๆ

4 ผู้จบหลักสูตรครบทุกรายวิชาแล้ว ให้รอสอบรับรองมาตรฐานในแต่ละระดับชั้น โดยคะแนนสอบต้องไม่ต่ำกว่า 80 % จึงจะถือว่าสอบผ่านการรับรองมาตรฐานในระดับชั้นนั้นๆ สำหรับผู้สอบไม่ผ่านให้สามารถเข้าสอบได้ใหม่ในปีถัดไปได้ โดยอาจเข้าฝึกอบรมซ้ำในบางรายวิชา หรือฝึกอบรมด้วยตนเอง แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน 2 ครั้ง ถ้าเกินต้องเข้าฝึกอบรมใหม่ตามรายวิชาที่ กำหนดไว้

2.4.7 รายละเอียดของหลักสูตร

หลักสูตรพนักงานที่ปรึกษางานบริการขั้นต้น (Service Advisor M-Step-SAI)

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1 เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในด้านการปฏิบัติงานให้มีขั้นตอนที่ถูกต้องและ เป็นมาตรฐาน

2 เพื่อสร้างมาตรฐานของงานทั่วไปเกี่ยวกับงานด้านบริการหลังการจำหน่าย

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เป็นพนักงานที่ปรึกษาด้านบริการของศูนย์บริการมิตซูบิชิ มอเตอร์ส(ประเทศไทย) จำกัด

โครงสร้างหลักสูตร : แบ่งออกเป็น
หลักสูตรพนักงานที่ปฏิบัติงานบริการชั้นต้น

รหัสวิชา	รายวิชา	(ระยะเวลาการฝึกอบรม)
NC0001001H	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การบำรุงรักษารถยนต์มีตซูบิชิและชั่วโมงแรงงานมาตรฐาน (Product Knowledge & Maintenance & F/R)	(2 วัน)
NC0011001H	พื้นฐานการต้อนรับ / การบริการ (MMTh's Service Reception Basic)	(1 วัน)
NC0021001H	อาชีวอนามัยสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน (OH & S)	(1 วัน)
NC003001H	ลูกค้าสัมพันธ์และหัวใจในการบริการ (CRM & Service Mind)	(1 วัน)
NC0001001H	ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์รถยนต์มีตซูบิชิ การบำรุงรักษาและการคิดชั่วโมงแรงงาน (Product Knoeledge & Maintenance & F/R)	
	ระยะเวลาการฝึกอบรม : 2 วัน	
	จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 12 คน	

จุดประสงค์รายวิชา

- 1 เพื่อให้มีความรู้ด้านเทคนิคและ โครงสร้างระบบต่างๆ ของรถยนต์มีตซูบิชิ
- 2 เพื่อให้ทราบถึงรุ่นรถยนต์ต่างๆ ของรถยนต์มีตซูบิชิ
- 3 เพื่อให้ทราบวิธีบำรุงรักษาและการตรวจเช็ครถยนต์ตามระยะทางที่ถูกต้อง
- 4 เพื่อให้สามารถคิดชั่วโมงแรงงานในศูนย์บริการได้อย่างถูกต้อง
- 5 เพื่อให้ทราบวิธีการใช้กระดานควบคุมเวลาการทำงานในศูนย์บริการได้อย่างถูกต้อง

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาด้านเทคนิค โครงสร้างระบบต่างๆ ข้อมูลเฉพาะ รุ่นรถยนต์ต่างๆ วิธีการบำรุงรักษา และการตรวจเช็คตามระยะทาง รวมทั้งการคิดชั่วโมงแรงงานและการใช้กระดานควบคุมเวลาการทำงานในศูนย์บริการของรถยนต์มีตซูบิชิ

สื่อการฝึกอบรม

- 1 รถยนต์มีตซูบิชิ CEDIA, STRADA, G-WAGON, PAJERO
- 2 Power Point หนังสือชั่วโมงแรงงาน และแบบฝึกหัด

เนื้อหา

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- ความรู้พื้นฐานด้านเทคนิคของรถยนต์มิตซูบิชิ	1.5	8
	- ความรู้พื้นฐานด้านโครงสร้างระบบต่างๆของรถยนต์มิตซูบิชิ	1.5	
	- การศึกษารุ่นรถยนต์ต่างๆ ของรถยนต์มิตซูบิชิ	1.0	
	- วิธีการบำรุงรักษาและการตรวจเช็ครถยนต์ตามระยะทาง	1.0	
	- วิธีคิดชั่วโมงแรงงาน	1.5	
	- วิธีการใช้กระดานควบคุมเวลาการทำงาน	1.5	
ปฏิบัติ	- ศึกษาจากตัวรถยนต์	1.5	4
	- การคิดชั่วโมงแรงงานและการใช้กระดานควบคุมเวลาการทำงาน	1.5	
รวม		12	

NC0011001 พื้นฐานการต้อนรับ / การบริการ (MMTh's Service Reception Basic)

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 12 คน

จุดประสงค์รายวิชา

- 1 เพื่อเพิ่มความประทับใจครั้งแรกของแผนกบริการว่าเป็นสถานที่สะอาด ระดับมืออาชีพ และมีคุณภาพสำหรับการบริการให้ลูกค้าได้รับทราบ
- 2 เพื่อส่งเสริมความพยายามที่จะทำให้เกิดผลในทางบวกกับลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- 3 เพื่อให้ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยการใช้การพบปะพูดคุยขณะต้อนรับ

คำอธิบายรายวิชา

มีความรู้ ความเข้าใจ ในโครงสร้างขององค์กร หน่วยงานในองค์กร และมีการจัดระบบการจัดการ บริหารงานการบริการขั้นพื้นฐาน ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางแผนไว้

สื่อการฝึกอบรม

- 1 เครื่องฉาย Overhead
- 2 เครื่องฉาย Projector
- 3 Computer
- 4 แผ่นใส

เนื้อหาวิชา

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- แนวทางการบริหารศูนย์บริการเบื้องต้น	1.0	3
	- ก่อนการต้อนรับ	1.0	
	- การแสดงออกของบุคลากร บุคลิกลักษณะท่าทีของบุคลากร	1.0	
	- ความเข้าใจและการบันทึกความต้องการของลูกค้า	1.0	3
	- การเอาใจใส่รับลูกค้า	2.0	
รวม		6	

NC0021001H อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยในการทำงาน

(Occupational Health & Safety)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 1 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 12 คน

จุดประสงค์รายวิชา

- 1 เพื่อให้ทราบถึงเรื่องอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน
- 2 เพื่อให้สามารถทำกิจกรรม 5 ส. เพื่อความปลอดภัย
- 3 เพื่อให้เรียนรู้เรื่องความปลอดภัย และการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน
- 4 เพื่อให้สามารถใช้อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุได้อย่างถูกวิธี

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาทางด้านอาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และการทำกิจกรรม 5 ส. เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งศึกษาอุบัติเหตุ และการใช้อุปกรณ์ป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน

สื่อการฝึกอบรม

- 1 Power Point
- 2 คู่มือกิจกรรม 5 ส.

3 อุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุ

เนื้อหา

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- การอธิบายนามัย และสิ่งแวดล้อม	1.5	4
	- กิจกรรม 5 ส.	1.5	
	- กรณีศึกษาอุบัติเหตุ	1.0	
ปฏิบัติ	- ฝึกปฏิบัติกิจกรรม 5 ส.	2	2
รวม		6	

NC0031001H ลูกค้าสัมพันธ์และหัวใจในการบริการ (Customer Relationship Management & Service Mind)

ระยะเวลาการฝึกอบรม : 1 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 12 คน

จุดประสงค์รายวิชา

- 1 เพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์ในการสร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 2 เพื่อให้ทราบถึงวิธีการเก็บและการใช้ข้อมูลทางด้านการขายและการบริการ
- 3 สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4 เพื่อให้ทราบถึงวิธีการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจากการต้อนรับอย่างอบอุ่น
- 5 เพื่อให้ทราบถึงวิธีการในการบริการ เพื่อบรรลุถึงความต้องการของลูกค้า
- 6 สามารถให้ปรึกษาและแนะนำแก่ลูกค้าได้อย่างมืออาชีพ
- 7 สามารถติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าได้

คำอธิบายรายวิชา

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกลยุทธ์ในการสร้าง การธำรงรักษา และการขยายความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการบริการที่เกินความคาดหวัง เพื่อบรรลุถึงความพอใจสูงสุดของลูกค้า ซึ่งก็คือหัวใจในการบริการนั่นเอง

สื่อการฝึกอบรม

Power Point, Role Play, Case Study, VDO

NC0011001 พื้นฐานการต้อนรับ / การบริการ (MMTh's Service Reception Basic)

ระยะเวลาในการฝึกอบรม : 1 วัน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม : 12 คน

จุดประสงค์รายวิชา

- 1 เพื่อเพิ่มความประทับใจครั้งแรกของแผนกบริการว่าเป็นสถานที่สะอาด ระดับมืออาชีพ และมีคุณภาพสำหรับการบริการให้ลูกค้าได้รับทราบ
- 2 เพื่อส่งเสริมความพยายามที่จะทำให้เกิดผลในทางบวกกับลูกค้า และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- 3 เพื่อให้ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยการใช้การพบปะพูดคุยขณะต้อนรับ

คำอธิบายรายวิชา

มีความรู้ ความเข้าใจ ในโครงสร้างขององค์กร หน่วยงานในองค์กร และมีการจัดระบบการจัดการบริหารงานการบริการขั้นพื้นฐาน ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางแผนไว้

สื่อการฝึกอบรม

- 1 เครื่องฉาย Overhead
- 2 เครื่องฉาย Projector
- 3 Computer
- 4 แผ่นใส

เนื้อหาวิชา

ชื่อหน่วยการสอน : หน่วยย่อย		ระยะเวลาการฝึกอบรม (ชั่วโมง)	
ทฤษฎี	- ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	2.5	5
	- การบริหารข้อมูลการขายและการให้บริการ		
	- การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ		
	- การติดตามและประเมินผล		
	- การนัดหมายลูกค้า	2.5	
	- การต้อนรับลูกค้า		
	- เทคนิคการแก้ปัญหา		
	- การติดตามและประเมินผล		
ปฏิบัติ	- กิจกรรม	1.0	1
รวม		6	

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายนิสิฐร์ บัวรุ่ง
วันเดือนปีเกิด	2 มกราคม 2504
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ
ที่อยู่ปัจจุบัน	15 หมู่ 9 ตำบลลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230
ประวัติการศึกษา	2526 วิทยาลัยเทคนิคสยาม สาขาเครื่องยนต์ 2534 วิทยาลัยครูจันทร์เกษม สาขาวิชาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา 2550 สำเร็จการศึกษา ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	2531 บริษัท ไทยฮีโน่ มอเตอร์ เซลส์ จำกัด ตำแหน่งช่างซ่อมบำรุง 2539 บริษัท เอ็มเอ็มซี สิทธิผล จำกัด ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ผลิตสื่อการสอน แผนกเทคนิคและอบรม 2550 บริษัท มิตซูบิชิ มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่งฝ่ายพัฒนาชิ้นส่วนอะไหล่ สำนักงานงานอะไหล่และอุปกรณ์ตกแต่ง