

แนวทางการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์
แห่งประเทศไทย จำกัด



นางสาวรัญญา ชูสกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2560

**Guidelines for Developing Training Services of the Federation of Savings and
Credit Cooperatives of Thailand Limited.**

Miss Waranya Choosakul



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives

School of Agricultural and Cooperatives

Sukhothai Thammathirat Open University

2017

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา โพธิ์ดี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ตลอดจนคณาจารย์แขนงวิชาสหกรณ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำ ปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ สามารถนำเสนอเพื่อประโยชน์ในปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ปิติปัญญา ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พิเศษ พลโท ดร.วีระ วงศ์สรรค์ ประธานกรรมการ ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ที่กรุณาให้คำแนะนำการใช้งานระบบโปรแกรมสำเร็จรูป และให้คำปรึกษาในด้านต่างๆ มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการดำเนินการและเจ้าหน้าที่ ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด รวมทั้งบุคลากรสหกรณ์สมาชิกทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดี รวมทั้งท่านที่ไม่ได้กล่าวนามที่มีส่วนช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ คุณค่าและประโยชน์อันใดที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ท้ายสุดนี้ขอขอบพระคุณสำนักบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ณ ที่นี้ด้วย

วรัญญา ชุสกุล

สิงหาคม 2561

ชื่อวิทยานิพนธ์ แนวทางการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
ผู้ศึกษา นางสาววิมลญา ชูสกุล รหัสนักศึกษา 2599001647
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ส่งเสริม หอมกลิ่น
 (2) รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา โพธิ์ดี **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ 2) ศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ 3) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์กับระดับความสำคัญของการใช้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ และ 4) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด จังหวัดนนทบุรี

ประชากร คือ บุคลากรของสหกรณ์สมาชิกที่ใช้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ ปี 2560 จำนวน 905 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางเครชีและมอร์แกน จำนวน 274 คน และจำแนกตามสัดส่วนประชากรส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยสุ่มอย่างง่าย และผู้แทนสหกรณ์สมาชิกแบบเจาะจำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และสัมภาษณ์เชิงลึก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติทดสอบที เอฟ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของสหกรณ์สมาชิกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 46-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเป็นกรรมการดำเนินการ มีประสบการณ์การทำงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรม 1 หลักสูตร ความคาดหวังจากการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสหกรณ์ ส่วนใหญ่เป็นสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานกลุ่มอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และมีที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค 2) ระดับความสำคัญของการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตร ($\bar{X}=4.22$) ด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ($\bar{X}=4.18$) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ($\bar{X}=4.02$) และ ด้านนโยบายสหกรณ์ ($\bar{X}=3.51$) ตามลำดับ 3) การเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกกับระดับความสำคัญของการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ พบว่าโดยรวมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 กับด้านจำนวนหลักสูตรในการฝึกอบรม ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยด้านสหกรณ์กับ ระดับความสำคัญของการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาให้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ คือ ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมในปัจจุบัน โดยการประเมินหลักสูตรทุกหลักสูตรหลังสิ้นสุด โครงการและหลังการนำไปใช้ประโยชน์ระยะหนึ่ง ด้านการพัฒนาหลักสูตรใหม่เน้นสนองความต้องการของผู้เข้าอบรมในหลักสูตรอื่นที่กว้างขวางขึ้น และด้านรูปแบบการให้บริการฝึกอบรม เช่น การถ่ายทอดสด การเรียนผ่าน e-Learning และการจัดการศึกษาทางไกล เป็นต้น

คำสำคัญ การให้บริการฝึกอบรม ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

Thesis title: Guidelines for Developing Training Services of the Federation of Savings and Credit Cooperatives of Thailand Limited.

Researcher: Miss Waranya Choosakul; **ID:** 2599001647;

Degree: Master of Business Administration (Cooperatives)

Thesis advisors: (1) Songserm Homglin, Associate Professor;

(2) Dr. Ajchara Pothidee, Associate Professor; **Academic year:** 2017

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the personal factors of cooperatives members and the cooperative factors affecting the decision to use training service of the cooperative federation, 2) study the level of importance of decision factors in using the training services, 3) compare the personal factors and cooperative factors with the level of importance of the decision factors in using the training services, and 4) suggest guidelines in developing training service of the Federation of Savings and Credit Cooperatives of Thailand Limited Nonthaburi Province

The population was 905 staff members of the cooperatives that used the training services of the cooperative federation in 2017. The sample size of 274 individuals was determined by using the Krejcie & Morgan Table, and was selected by using the simple random sampling according to the population proportion in central and regional zones. Specifically, another set of individuals consisting of 15 representatives was chosen. Data collection tools were questionnaire and in-depth interview. Statistics used in the data analysis were frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, F-test, and content analysis.

The results of the research showed that 1) most of the cooperative members were male with the age between 46-50 years old, and had completed the education at Bachelor's degree level. They had the operational committee position in the cooperative with working experiences no more than five years. The number of attending training courses/curriculums was one courses/curriculum. The expectation from participating in the training was to develop their performance on their own duty. For the cooperative factors, most of the cooperatives were groups of government officials/state enterprise professions, which were located in the regional zone. 2) The level of importance of decision factors for the cooperative members in overall was high. These factors were curriculum aspect ($\bar{X}=4.22$), training format aspect ($\bar{X}=4.18$), utilization aspect ($\bar{X}=4.02$), and cooperative policy aspect ($\bar{X}=3.51$), respectively. 3) The comparison of personal factors and the level of importance of decision factors showed that there was a significant difference at the significant level of 0.05 with the number of training courses/curriculums. For the comparison of cooperative factors and the level of importance of decision factors, it was found that there was no significant difference at the significant level of 0.05. 4) The suggested guidelines in developing training services of the cooperative federation were the development of current curriculum in training by assessing every curriculum after the project completion and after utilizing them for a while. In regards to new curriculum development, it should be focusing on the needs of training participants in a broader perspective and the forms of training such as live broadcasting, e-learning, and distance education.

Keywords: Training Service, Federation of Savings and Credit Cooperatives of Thailand Limited.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
ประเด็นปัญหาวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์และชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด	11
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	26
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	41
ทฤษฎีและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ	48
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริหาร	56
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
การวิเคราะห์ข้อมูล	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีต่อการ ตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์	69
ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมชน สหกรณ์	72
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์ สมาชิกกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิก และปัจจัยด้านสหกรณ์	91
ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการบริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์ แห่งประเทศไทย จำกัด	131
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	138
สรุปการวิจัย	138
อภิปรายผล	143
ข้อเสนอแนะ	148
บรรณานุกรม	151
ภาคผนวก	156
ก แบบสอบถาม	157
ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	166
ค ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	172
ประวัติผู้วิจัย	182

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ข้อมูลจำนวนสมาชิก สินทรัพย์ รายได้ รายจ่าย และกำไรสุทธิของชุมนุมสหกรณ์ ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ปี พ.ศ. 2556 -2560.....	19
ตารางที่ 2.2 ผลการดำเนินงานการจัดฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2556 – 2560.....	20
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	64
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วน บุคคล.....	69
ตารางที่ 4.2 ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ ฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายของสหกรณ์สมาชิก โดยรวม.....	72
ตารางที่ 4.3 ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ ฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายของสหกรณ์สมาชิก ด้านการพัฒนากุศลการของ สหกรณ์.....	73
ตารางที่ 4.4 ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ ฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายของสหกรณ์สมาชิก ด้านการเลื่อนขั้น และปรับฐานเงินเดือน.....	74
ตารางที่ 4.5 ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการ ฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายของสหกรณ์สมาชิก ด้านนโยบายการเลื่อน/เปลี่ยน ตำแหน่งที่สูงขึ้น.....	75
ตารางที่ 4.6 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใ้ บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในหลักสูตรการฝึกอบรมโดยรวม.....	76
ตารางที่ 4.7 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใ้ บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาของหลักสูตร.....	76
ตารางที่ 4.8 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใ้ บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรมหลักสูตร.....	77

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.9 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ78

ตารางที่ 4.10 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรมโดยรวม 79

ตารางที่ 4.11 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม..... 80

ตารางที่ 4.12 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม 81

ตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านเอกสารการสอน 82

ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านสถานที่อบรม..... 82

ตารางที่ 4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์... 83

ตารางที่ 4.16 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านเจ้าหน้าที่อบรม.... 84

ตารางที่ 4.17 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์... 85

ตารางที่ 4.18 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านการประเมินผล..... 86

ตารางที่ 4.19 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในด้านการนำไปใช้ประโยชน์โดยรวม..... 87

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 4.20	ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เรื่องการนำไปใช้ประโยชน์ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	88
ตารางที่ 4.21	ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่อง การนำไปใช้ประโยชน์ ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์.....	89
ตารางที่ 4.22	ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์ ด้านการปรับเงินเดือน/การเลื่อนตำแหน่ง/พัฒนามูลค่า.....	90
ตารางที่ 4.23	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามเพศ.....	91
ตารางที่ 4.24	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามอายุ.....	93
ตารางที่ 4.25	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้านเนื้อหาหลักสูตร.....	96
ตารางที่ 4.26	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหลักสูตร.....	96
ตารางที่ 4.27	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้านวิทยากรผู้อบรม.....	97
ตารางที่ 4.28	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้านเอกสารการอบรม.....	98
ตารางที่ 4.29	การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ ตามอายุ ด้านโสตทัศนูปกรณ์.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์.....	103
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม.....	103
ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเอกสารอบรม.....	104
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการประชาสัมพันธ์.....	105
ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์.....	105
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามตำแหน่ง.....	106
ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามตำแหน่ง ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะ.....	109
ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามตำแหน่ง ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม.....	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. จำแนกตามประเภทการปฏิบัติงาน.....	111
ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์.....	114
ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทการปฏิบัติงาน ด้านเนื้อหาหลักสูตร.....	115
ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของใช้บริการของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทการปฏิบัติงาน ด้านประเภทการปฏิบัติงาน.....	115
ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามประเภทการปฏิบัติงาน ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์.....	115
ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. จำแนกตามจำนวนหลักสูตรในการฝึกอบรม.....	117
ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร โดยภาพรวม.....	120
ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน.....	121
ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น.....	122

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้ บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวน หลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร ด้านสถานที่อบรม.....	123
ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจ ใช้บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวน หลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนาบุคลากร.....	124
ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามความคาดหวัง.....	125
ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามกลุ่มวิชาชีพ.....	128
ตารางที่ 4.52 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากร สหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามเขตพื้นที่ตั้งสหกรณ์.....	129

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	6
------------	--------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สหกรณ์เป็นองค์กรธุรกิจรูปแบบหนึ่งที่ดำเนินอยู่ในระบบเศรษฐกิจ และเป็นองค์กรที่มีอยู่ในเกือบทุกประเทศทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นประเทศทุนนิยมหรือสังคมนิยม ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าขบวนการสหกรณ์ที่เข้มแข็งเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

สำหรับประเทศไทยรัฐบาลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ได้ยอมรับที่จะใช้วิธีการดำเนินธุรกิจแบบสหกรณ์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาชนบท เพื่อที่จะยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของเกษตรกรซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศ สหกรณ์แห่งแรกในประเทศไทย ได้แก่ สหกรณ์วัดจันทร์ไม่จำกัดสินใช้ ตำบลวัดจันทร์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จดทะเบียนสหกรณ์แห่งแรก เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2459 สหกรณ์แห่งแรกโดยมีพระราชวงศ์เธอกรมหมื่นพิทยาลงกรณ์ (น.ม.ส.) ทรงเป็นพระบิดาแห่งการสหกรณ์ไทย และพระองค์ทรงกล่าวว่า “สหกรณ์เป็นวิธีการจัดการรูปแบบหนึ่ง ซึ่งบุคคลหลายคนรวมกันเข้า โดยความสมัครใจของตนเองในฐานะที่เป็นมนุษย์เท่ากัน และโดยความมีสิทธิ์เสมอหน้ากันหมด เพื่อที่จะบำรุงตนเองให้เกิดความสำเร็จในทางทรัพย์สิน” และเป็นนายทะเบียนสหกรณ์พระองค์แรก

การดำเนินงานในระยะแรกของการสหกรณ์ในประเทศไทย เริ่มต้นด้วยการทดลองจัดตั้งสหกรณ์ประเภทหาทุน ต่อมาเมื่อเป็นที่ประจักษ์ว่า สหกรณ์เป็นสิ่งที่สามารถจัดทำสำเร็จ จึงประกาศใช้พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2471 ขึ้น การสหกรณ์ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วโดยรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมสหกรณ์ ปัจจุบันปี พ.ศ. 2560 สหกรณ์ในประเทศไทยได้กำหนดประเภทสหกรณ์โดยออกเป็นกฎกระทรวงกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็น 7 ประเภท ได้แก่ สหกรณ์การเกษตร สหกรณ์นิคม สหกรณ์ประมง สหกรณ์บริการ สหกรณ์ร้านค้า สหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์เครดิตยูเนียน โดยมีสหกรณ์ทั่วประเทศกว่า 8,194 สหกรณ์ และสมาชิกสหกรณ์เฉลี่ย 1,691 คนต่อสหกรณ์ (กรมส่งเสริมสหกรณ์ สารสนเทศสหกรณ์, 2560)

จากการที่ภาคสหกรณ์ครอบคลุมทุกด้านของภาคเศรษฐกิจ ทำให้สหกรณ์มีความสำคัญต่อ เศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะต่อประชาชนทุกระดับ สหกรณ์จึงเป็นสถาบัน

ทางเศรษฐกิจและสังคมช่วยแก้ไขปัญหาค่าครองชีพช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สหกรณ์ช่วยส่งเสริมการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ การรักษาเสถียรภาพราคาสินค้าและบริการคุ้มครองผลประโยชน์ของเกษตรกรและกระจายรายได้ประชาชนได้อย่างเป็นธรรมโดยประชาชนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ และควบคุมธุรกิจและบริการของตนเอง ในการมีส่วนร่วมช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของสหกรณ์ ยังทำหน้าที่เป็นสถาบันการเงิน สถาบันการผลิต สถาบันการตลาด และสามารถทำหน้าที่การค้ำระหว่างประเทศ นอกจากนี้ในด้านการพัฒนาสังคม สหกรณ์ยังให้การศึกษาศึกษาฝึกอบรมแก่สมาชิกทั้งทางด้านวิชาการ อดุมการณ์ ให้การศึกษอบรมในด้านอาชีพ ตลอดจนทางด้านศีลธรรม เป็นประโยชน์ต่อสังคม เนื่องจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงกันใกล้ชิดกันมากขึ้น โดยได้นำ motto หลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาประเทศ เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและช่วยให้สังคมไทยสามารถยืนหยัดได้อย่างมั่นคงเกิดภูมิคุ้มกัน และมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ส่งผลให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน จนเป็นผลสืบเนื่องให้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ให้มีความสำคัญกับการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ โดยยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา มุ่งเน้นให้เกิด ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ; 2560) เพราะเป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ด้านความสามารถ ทักษะ ทักษะคิด รวมทั้งวิธีการทำงาน อันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่ประเทศไทยจะพัฒนาก้าวหน้าหรือพัฒนาอย่างรวดเร็วมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมต้องอาศัยปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ภายใต้อิทธิพลโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง การดำเนินองค์กรในปัจจุบันต่างก็ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งสภาพแวดล้อมภายนอกได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ วิธีการดำเนินงาน การบริหารงานของผู้บริหาร และทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งสิ่งที่องค์กรในยุคปัจจุบันให้ความสนใจกันอย่างมากคือการพัฒนาสมรรถนะตามวิสัยทัศน์ขององค์กร หากบุคลากรมีสมรรถนะในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานแล้ว การดำเนินงานอันเนื่องจากการขาดความรู้ ความสามารถหรือทัศนคติ จนทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่องค์กรกำหนด การจัดพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่ต้องมีการวางแผนและดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นรวมทั้งก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน องค์กรต่างๆ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่ง เป็นการผสมผสานระหว่างการฝึกอบรมและการ

พัฒนาบุคลากรพัฒนาองค์กร และการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากร กลุ่ม และองค์กร ให้บุคคลมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการทำงานที่ดีขึ้น ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ มีขวัญกำลังใจดี พร้อมทั้งจะทุ่มเทพลังกายใจและสติปัญญาให้แก่งานได้ ตลอดจนทำให้สามารถปรับตนเองได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อที่องค์กรจะได้รับประโยชน์สูงสุด

ปัจจุบัน การฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร เพราะความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระยะสั้น ต่อมาความรู้นั้นจะล้าสมัยไม่เพียงพอต่อการพัฒนา จึงมีความจำเป็นที่บุคลากรต้องได้รับการฝึกอบรมตลอดเวลา เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การอบรมเป็นวิธีการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร หลักสูตรจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้นจะขึ้นกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือขึ้นตอนหนึ่งไม่ได้ ต้องดำเนินการครบทุกกระบวนการในการจัดฝึกอบรม

ชุมนุมสหกรณ์ เกิดจากการรวมตัวกันของสหกรณ์ในภูมิภาคหรือทั่วประเทศที่มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมของบรรดาสมาชิกโดยวิธีช่วยเหลือและช่วยเหลืซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ; 2560) ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด (ชสอ.) เป็นชุมนุมสหกรณ์ระดับประเทศของสหกรณ์ออมทรัพย์ จัดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2511 เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2515 เป็นชุมนุมสหกรณ์ระดับประเทศที่มีสมาชิกเป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศ ในปีพ.ศ. 2561 มีจำนวนสมาชิก 1,093 แห่ง มีสมาชิกรายบุคคลรวมกว่า 2.95 ล้านคน เป็นศูนย์กลางของสหกรณ์ ออมทรัพย์ด้านต่างๆ เช่น การเงิน การศึกษา การพัฒนาเทคโนโลยี และการรักษาสิทธิประโยชน์ของขบวนการสหกรณ์ อีกทั้งยังส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคลากรและวิชาชีพสหกรณ์ และยังเสริมสร้างพัฒนาเครือข่ายให้ประสานการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความมั่นคงและพัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ให้มีความเจริญ มั่งคั่ง และยั่งยืน ภายใต้กรอบแนวคิดอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ โดยมีวิสัยทัศน์ในปี พ.ศ. 2561 “ชสอ. เป็นผู้นำขบวนการสหกรณ์ออมทรัพย์ไทยสู่ความเป็นสากลด้วยหลักธรรมาภิบาลและอุดมการณ์สหกรณ์” เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว คณะกรรมการดำเนินการกำหนดพันธกิจ ได้แก่ เป็นศูนย์กลางทางการเงิน

ของสหกรณ์ออมทรัพย์ สร้างความมั่นคงแก่ ชสอ. และสหกรณ์ออมทรัพย์ด้วยหลักธรรมาภิบาล พัฒนาบุคลากร ชสอ. และสหกรณ์ออมทรัพย์ให้เป็นมืออาชีพ เป็นศูนย์กลางสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ออมทรัพย์ เชื่อมโยงเครือข่ายกับขบวนการสหกรณ์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ มีภารกิจหลักด้านการเงิน การศึกษาฝึกอบรม การพัฒนา เทคโนโลยี และการรักษาสิทธิประโยชน์ของขบวนการสหกรณ์

ผลการดำเนินงานของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด โดยการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินการ ชุดที่ 45 โดยมีรองศาสตราจารย์พิเศษ พลโท ดร.วีระวงศ์ธรรมค์ ดำรงตำแหน่ง ประธานกรรมการ ได้ดำเนินการมาครบรอบปีบัญชี 2560 (1 เมษายน 2560 – 31 มีนาคม 2561) ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 มีสหกรณ์สมาชิก 1,093 สหกรณ์ สิ้นทรัพย์รวม 122,032 ล้านบาท สามารถบริหารสินทรัพย์ให้เกิดกำไรสุทธิ 1,612 ล้านบาท สามารถจ่ายเงินปันผลได้ในอัตรา 5.30% และเงินเฉลี่ยคืนในอัตรา 4.00 % นอกจากนี้ยังได้จัดทำระบบธรรมาภิบาลในการบริหารงานตามแนวทางของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับดีเลิศ จนทำให้บริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด ได้ประกาศอันดับเครดิตองค์กรอยู่ในระดับ “A-” แนวโน้มอันดับเครดิต “คงที่” (Stable) ซึ่งแสดงถึง ความมั่นคงปลอดภัยทางการเงินในการดูแลเงินฝากเงินลงทุนของสหกรณ์ โดยยึดอุดมการณ์ หลักการและวิธีการสหกรณ์ อย่างมีธรรมาภิบาล ภายใต้ ชสอ. สีขาว สะอาด โปร่งใส เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิก

จากพันธกิจของ ชสอ. การศึกษาฝึกอบรมถือเป็นภารกิจในการสร้างความเข้มแข็งให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ ข้อมูลระหว่างปี พ.ศ. 2558 – 2560 พบว่า การฝึกอบรมมีบุคลากรสหกรณ์สมาชิกเข้ารับการฝึกอบรมมีแนวโน้มลดลง ดังนี้ ในปี พ.ศ. 2558 จัดการฝึกอบรม 10 หลักสูตร ผู้เข้าฝึกอบรม 1,103 คน 616 สหกรณ์ ในปี พ.ศ. 2559 จัดการฝึกอบรม 12 หลักสูตร ผู้เข้าฝึกอบรม 1,081 คน 565 สหกรณ์ และในปี พ.ศ. 2560 จัดการฝึกอบรม 12 หลักสูตร ผู้เข้าฝึกอบรม 905 คน 256 สหกรณ์ (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ; 2560) และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามผู้เข้ารับการอบรม มีข้อเสนอหลายประการ เช่น สหกรณ์สมาชิกไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เนื้อหาหลักสูตรไม่มีความน่าสนใจ การมีชื่อเสียงของวิทยากรและวิทยากรไม่หลากหลาย ราคาค่าลงทะเบียนไม่เหมาะสม รูปแบบวิธีการอบรมไม่เหมาะสม เป็นต้น

ในยุคที่โลกกำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะในส่วนของเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมทางการเงิน ซึ่งถูกคิดค้นขึ้นอย่างก้าวกระโดดพลิกผันภายใต้การปฏิวัติอุตสาหกรรมรอบที่สี่ ทำให้การทำงานของทุกภาคส่วนของระบบเศรษฐกิจในทุกประเทศ จะต้องมีการปรับตัวอย่างไม่เคยมีมาก่อน ตลอดจนทำให้ความซับซ้อนของธุรกรรมทางการเงินที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในสภาวะการณ์เช่นนี้ ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย

ไทย จำกัด ซึ่งถือว่าเป็นศูนย์กลางของขบวนการสหกรณ์ออมทรัพย์ มีความจำเป็นในการปรับตัวให้รับกับความท้าทายดังกล่าว มีการพัฒนาคุณภาพขององค์กร ช่วยพัฒนาแนวคิด ระบบ และบุคลากร นำมาซึ่งประโยชน์สำหรับสหกรณ์สมาชิก และสมาชิกทุกคน รวมทั้งเป็นองค์กรสำคัญในการนำพาขบวนการสหกรณ์ไทยให้ก้าวไกลรุ่งเรือง สู่ความเป็นสากล

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด และมีหน้าที่โดยตรงในการให้บริการบุคลากรสหกรณ์สมาชิก จึงสนใจศึกษาแนวทางการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด เพราะผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อบุคลากรสหกรณ์ตัดสินใจเข้ารับบริการฝึกอบรมแล้ว จะพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสามารถจัดรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสม และตอบสนองต่อความต้องการของสหกรณ์สมาชิกได้มากยิ่งขึ้น และส่งผลให้การฝึกอบรมในการเผยแพร่ความรู้ให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ได้บรรลุผลมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์นำไปใช้พัฒนา ปรับปรุง และการพิจารณาตัดสินใจวางแผนแนวทางการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์

2.2 เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์

2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์

2.4 เพื่อเสนอแนะศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

4.3 ระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์กับการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิก แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

4.4 แนวทางการพัฒนาการบริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ควรเป็นอย่างไร

5. สมมติฐานการวิจัย

5.1 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

5.2 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

5.3 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

5.4 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีตำแหน่งต่างกัน ให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

5.5 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

5.6 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่จำนวนหลักสูตรในการเข้าฝึกอบรมต่างกัน ให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

5.7 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีความคาดหวังในการฝึกอบรมต่างกัน ให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

5.8 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในสหกรณ์ที่เป็นประเภทกลุ่มอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

5.9 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่สหกรณ์ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

6. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตสำหรับการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

6.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ จำนวน 905 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 คน โดยสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนสหกรณ์ตามพื้นที่ส่วนกลางจำนวน 106 คน และส่วนภูมิภาค จำนวน 168 คน

2) ผู้แทนสหกรณ์สมาชิกและแบบเจาะจง จำนวน 12 คน และผู้แทนชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์เฉพาะที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน

6.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะการดำเนินงานในบริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ในรอบปีบัญชีสิ้นสุดปี 2560

6.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านนโยบายสหกรณ์ ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรม และด้านการนำไปใช้ประโยชน์

6.4 ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ

6.4.1 **ปัจจัยส่วนบุคคล** ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ จำนวนหลักสูตรในการอบรม และความคาดหวังในการอบรม

6.4.2 **ปัจจัยด้านสหกรณ์** ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพ และสถานที่ตั้ง

ตัวแปรตาม

ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ได้แก่ ด้านนโยบายสหกรณ์ ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรม และด้านการนำไปใช้ประโยชน์

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 **ชุมนุมสหกรณ์** หมายถึง ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

7.2 **บุคลากรสหกรณ์สมาชิก** หมายถึง กรรมการหรือเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ที่เป็นสมาชิกของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ใช้บริการฝึกอบรมกับสหกรณ์ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2560 – 31 มีนาคม 2561

7.4 **ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสมาชิก** หมายถึง สถานภาพส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ จำนวนหลักสูตรในการอบรม และความคาดหวังในการอบรม

7.5 **ปัจจัยด้านสหกรณ์** หมายถึง ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยกลุ่มอาชีพ และสถานที่ตั้ง ได้แก่

7.5.1 **กลุ่มอาชีพ** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ที่กำหนดประเภทอาชีพโดยกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ประกอบด้วย กลุ่มอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต้นสังกัดเป็นหน่วยงานราชการ ตำรวจ ทหาร ครู โรงพยาบาล สถาบันการศึกษา และรัฐวิสาหกิจ ที่จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และกลุ่มอาชีพเอกชน คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีต้นสังกัดเป็นสถานประกอบการ บริษัท ที่มีการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์เพื่อเป็นสวัสดิการให้กับพนักงานในองค์กร

7.5.2 **สถานที่ตั้ง** หมายถึง สหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีสถานที่ตั้งของสำนักงานในประเทศไทย ประกอบด้วย ส่วนกลาง คือ สหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และส่วนภูมิภาค คือ จังหวัดที่นอกเหนือจากส่วนกลาง

7.6 **ปัจจัยด้านการฝึกอบรมของ ชสอ.** หมายถึง ปัจจัยการฝึกอบรม ได้แก่ ด้านนโยบายสหกรณ์ ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรม และ ด้านการนำไปใช้ประโยชน์

7.6.1 **ปัจจัยด้านนโยบายสหกรณ์** หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการฝึกอบรม ประกอบด้วย การปรับเงินเดือน การเลื่อนเงินเดือน การพัฒนาบุคลากร

7.6.2 **ปัจจัยด้านหลักสูตรการฝึกอบรม** หมายถึง เนื้อหาของหลักสูตรวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.6.3 **ปัจจัยด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรม** หมายถึง ด้านวิทยากรผู้อบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการประเมินผล

7.6.4 **ปัจจัยด้านการนำไปใช้ประโยชน์** หมายถึง การนำไปใช้ตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ตรงกับความต้องการของสหกรณ์ การปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนาบุคลากร

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 ผู้บริหารชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์พัฒนาการดำเนินงานและพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

8.2 สหกรณ์ออมทรัพย์อื่นๆ และขบวนการสหกรณ์ สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบริการฝึกอบรมแก่สมาชิกของตนต่อไป

8.3 สหกรณ์สามารถนำผลการศึกษามาเป็นองค์ความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อเป็นพื้นฐานของงานวิจัยในอนาคต

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมด้านแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์และชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์และชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

1.1 ความหมายของสหกรณ์ (Co-operatives Meaning)

สหกรณ์ (Cooperative) ตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542 หมายความว่า คณะบุคคลซึ่งร่วมกันดำเนินกิจการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้จดทะเบียนสหกรณ์ (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ; 2560 น.1)

สหกรณ์เป็นองค์กรอิสระของบุคคล ซึ่งร่วมกันด้วยความสมัครใจ เพื่อสนองความต้องการและมีจุดมุ่งหมายร่วมกันทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยการดำเนินวิสาหกิจที่เป็นเจ้าของร่วมกันและควบคุมตามแนวทางประชาธิปไตย (กรมส่งเสริมสหกรณ์ ; 2561 น.1)

1.2 คุณค่าของสหกรณ์ (Co-operative Values)

สหกรณ์อยู่บนพื้นฐานแห่งคุณค่าของการช่วยตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเอง รวมเป็นประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และความเป็นเอกภาพรับผิดชอบต่อสังคม และความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นโดยสืบทอดประเพณีปฏิบัติของผู้ริเริ่มการสหกรณ์

จากแถลงการณ์ของของ ICA ได้ให้ความหมายของค่านิยมของสหกรณ์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ค่านิยมที่เป็นพื้นฐานของสหกรณ์ ได้แก่ การช่วยตนเอง ความรับผิดชอบต่อตนเอง ประชาธิปไตย ความเสมอภาค ความเที่ยงธรรม และความเป็นเอกภาพ ส่วนคุณค่าทางจริยธรรมที่เป็นความเชื่อมั่นของสมาชิกสหกรณ์ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความเปิดเผย ความรับผิดชอบต่อสังคม และความเอื้ออาทรต่อผู้อื่น

1.3 อุดมการณ์สหกรณ์ (Co-operative Ideology)

อุดมการณ์สหกรณ์ คือ ความเชื่อร่วมกันที่ว่า การช่วยตนเอง และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ จะนำไปสู่การกินดีอยู่ดี มีความเป็นธรรมและสันติสุขในสังคม

การช่วยตนเอง คือ การพึ่งพาตนเอง ก่อให้เกิดอาชีพ ก่อให้เกิดรายได้ โดยวิธีการขยัน ประหยัด พัฒนาตน หลีกพ้นอบาย สำหรับการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน คือ การร่วมมือกัน การช่วยเหลือกัน การแบ่งปันกัน โดยวิธีการเสียสละเพื่อส่วนรวม ร่วมมือกันพัฒนา ซื่อตรงต่อกติกา มีเมตตารักใคร่กัน (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ; 2558 น.14)

1.4 หลักการสหกรณ์ (Cooperative Principles) (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ; 2558 น.19)

หลักสหกรณ์ คือ แนวทางที่สหกรณ์ยึดถือปฏิบัติเพื่อให้คุณค่าของสหกรณ์เกิดผลเป็นรูปธรรม ซึ่งประกอบด้วยหลักที่สำคัญรวม 7 ประการ

หลักการที่ 1 การเป็นสมาชิกโดยสมัครใจและเปิดกว้าง (Voluntary and Open Membership) สหกรณ์เป็นองค์กรแห่งความสมัครใจ เปิดรับบุคคลทั่วไปที่สามารถใช้บริการสหกรณ์และเต็มใจรับผิดชอบในฐานะสมาชิกเข้าเป็นสมาชิกโดยปราศจากการกีดกันทางเพศ ฐานะทางสังคม เชื้อชาติ การเมืองหรือศาสนา

หลักการที่ 2 การควบคุมโดยสมาชิกตามหลักประชาธิปไตย (Democratic and Open Membership) สหกรณ์เป็นองค์กรประชาธิปไตยที่ควบคุมโดยสมาชิก ผู้มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการกำหนดนโยบายและการตัดสินใจ บุรุษและสตรีที่ได้รับการเลือกให้เป็นผู้แทนสมาชิกต้องรับผิดชอบต่อมวลสมาชิก ในสหกรณ์ชั้นปฐมสมาชิกมีสิทธิ์ในการออกเสียงเท่าเทียมกัน (สมาชิกหนึ่งคนหนึ่งเสียง) สำหรับสหกรณ์ในระดับอื่นๆ ให้ดำเนินไปตามแนวทางประชาธิปไตยด้วยเช่นกัน

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจของสมาชิก (Member Economic Participation) สมาชิกสหกรณ์พึงมีความเที่ยงธรรมใน “การให้” และการควบคุม “การใช้” เงินทุนในสหกรณ์ตามแนวทางประชาธิปไตย ทุนของสหกรณ์อย่างน้อยส่วนหนึ่งต้องเป็นทรัพย์สินส่วนรวมของสหกรณ์ สมาชิกจะได้รับผลตอบแทนสำหรับทุน ตามเงื่อนไขแห่งสมาชิก

ภาพในอัตราที่จำกัด (ถ้ามี) มวลสมาชิกเป็นผู้จัดสรรผลประโยชน์ส่วนเกิน เพื่อจุดมุ่งหมายประการใดประการหนึ่ง หรือทั้งหมดดังต่อไปนี้คือ เพื่อการพัฒนาสหกรณ์ของตน โดยจัดให้เป็นทุนของสหกรณ์ซึ่งส่วนหนึ่งของทุนนี้ต้องไม่นำมาแบ่งปันกันเพื่อผลประโยชน์แก่สมาชิกตามส่วนของปริมาณธุรกิจที่ทำกับสหกรณ์และเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอื่นใดที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

หลักการที่ 4 การปกครองตนเองและความเป็นอิสระ (Autonomy and Independence) สหกรณ์เป็นองค์กรที่พึ่งพาและปกครองตนเอง โดยการควบคุมของสมาชิก ในกรณีที่สหกรณ์จำเป็นต้องมีข้อตกลงผู้พันกับองค์กรของรัฐหรือต้องแสวงหาทุนจากแหล่งภายนอก สหกรณ์ต้องกระทำภายใต้เงื่อนไขอันเป็นที่มั่นใจได้ว่ามวลสมาชิกจะยังคงไว้ซึ่งอำนาจในการควบคุมตามแนวทางประชาธิปไตย และยังคงความเป็นอิสระของสหกรณ์

หลักการที่ 5 การศึกษา การฝึกอบรม และสารสนเทศ (Education Training and Information) สหกรณ์พึงให้การศึกษและการฝึกอบรมแก่มวลสมาชิก ผู้แทนจากการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงาน เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้น สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้ข่าวสารแก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งแก่เยาวชนและบรรดาผู้นำทางความคิดในเรื่อง “คุณลักษณะและคุณประโยชน์” ของสหกรณ์ได้

หลักการที่ 6 การร่วมมือระหว่างสหกรณ์ (Cooperation among Cooperatives) สหกรณ์สามารถให้บริการแก่สมาชิกได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ขบวนการสหกรณ์ได้ โดยการประสานความร่วมมือกันในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับนานาชาติ

หลักการที่ 7 การเอื้ออาทรต่อชุมชน (Concern for Community) การเอื้ออาทรต่อชุมชน สหกรณ์พึงดำเนินกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนชุมชนตามนโยบายที่มวลสมาชิกเห็นชอบ

1.5 วิธีการสหกรณ์ (Cooperative Practices) (ขุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ; 2558 น.20)

วิธีการสหกรณ์ หมายถึง การนำหลักการสหกรณ์มาใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อประโยชน์ของมวลสมาชิก โดยไม่ละเลยหลักการบริหารธุรกิจ

วิธีการสหกรณ์ หมายถึง การนำหลักการสหกรณ์ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม ของมวลสมาชิกและชุมชน ตามหลักการธุรกิจที่ดี

1.6 ความสำคัญของสหกรณ์ (ขุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด กลุ่มมืออาชีพที่สินเชื่อ ; 2558 น.22)

1.6.1 เป็นองค์การธุรกิจที่มีบทบาททางเศรษฐกิจ เริ่มตั้งแต่การผลิต การจำหน่าย และการบริโภค

1.6.2 เป็นการรวมแรง รวมปัญญา รวมทุน ของบุคคลที่อ่อนแอทางเศรษฐกิจ การดำเนินการเป็นแบบประชาธิปไตย

1.6.3 ยึดหลักการช่วยเหลือตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมตัวกันด้วยความสมัครใจ มีความเสมอภาค และมีความสามารถในการดำเนินการและสิทธิผลประโยชน์ยึดหลักการประหยัด โดยส่งเสริมให้สมาชิกประหยัดและออมเงิน โดยให้บริการรับฝากเงิน การซื้อสินค้า และได้รับเงินออมคืนในรูปแบบเงินปันผล

1.6.4 ช่วยสร้างความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เมื่อบุคคลมารวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์ขึ้นมีการรวมแรง รวมทุน รวมปัญญา ดำเนินกิจกรรม

1.7 ประโยชน์ของสหกรณ์ (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ; 2558 น.23)

1.7.1 การรวมกันเป็นสหกรณ์ ทำให้มีผลในการต่อรองทั้งในด้านการซื้อและการขายสินค้าที่สมาชิกผลิตได้ และฝึกคนให้รู้จักการพึ่งตนเอง

1.7.2 ทำให้ชุมชนมีความสามัคคีปรองดอง อันจะนำความเจริญมาสู่ประเทศชาติ ได้สหกรณ์ส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการอยู่ร่วมกันโดยสันติ การสหกรณ์เป็นวิธีที่อุ้มชูผู้ที่ยกจนให้มีฐานะดีขึ้น โยมิได้ทำลายคนมั่งมี จึงมีลักษณะเป็นสันตินิยมหรือส่งเสริมสันติภาพ

1.7.3 สหกรณ์เป็นแหล่งจัดหาเงินทุนมาให้สมาชิกกู้ยืม ไปลงทุนในการประกอบอาชีพหลัก

1.7.4 สหกรณ์ช่วยส่งเสริมความรู้ด้านการประกอบอาชีพแก่สมาชิก เช่น แนะนำให้สมาชิกรู้จักพัฒนาการผลิตด้วยวิธีการเกษตรสมัยใหม่ จำหน่ายผลผลิตให้ได้ในราคาสูงขึ้น เป็นต้น

1.7.5 ส่งเสริมความเสมอภาคกันและเป็นประชาธิปไตย โดยให้ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในการออกเสียงแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจการสหกรณ์

1.7.6 สหกรณ์ฝึกคนให้มีความรู้แลประสบการณ์ รู้จักการประหยัดทรัพย์และสนับสนุนด้านเงินทุน การผลิต ควบคุมการใช้เงินให้เป็นไปเป็นไปตามแผน รวมกันซื้อปัจจัยการผลิต และรวมกันขายผลิตผล ทำให้คนในชุมชนนั้นๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

1.8 ประเภทของสหกรณ์ (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ; 2558 น.4)

1.8.1 สหกรณ์การเกษตร เป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ ผู้มีอาชีพทางการเกษตร รวมกันจัด ตั้งขึ้น และจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อนายทะเบียนสหกรณ์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สมาชิกดำเนินกิจการร่วมกันและช่วยเหลือซึ่งกันและ กัน เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการประกอบอาชีพของสมาชิก และช่วยยกฐานะความเป็นอยู่ของสมาชิกให้ดีขึ้น

1.8.2 สหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นสถาบันการเงินแบบหนึ่งที่มีสมาชิกเป็นบุคคลซึ่งมีอาชีพอย่างเดียวกันหรือที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกัน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้สมาชิกรู้จักการออมทรัพย์ และให้กู้ยืมเมื่อเกิดความจำเป็นหรือเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์นอกวงและได้รับการจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ สามารถกู้ยืมเงินได้เมื่อเกิดความจำเป็นตาม หลักการช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.8.3 สหกรณ์ประมง เป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นในหมู่ชาวประมง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการประกอบอาชีพ ซึ่งชาวประมงแต่ละคนไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ตามลำพัง บุคคลเหล่านี้จึงรวมกันโดยยึดหลักการช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

1.8.4 สหกรณ์ร้านค้า เป็นสหกรณ์ที่มีผู้บริโภครวมกันจัดตั้งขึ้นเพื่อจัดหาสินค้าเครื่องอุปโภคบริโภคมาจำหน่ายแก่สมาชิกและบุคคลทั่วไป โดยจดทะเบียนตามกฎหมายสหกรณ์ ในประเภท สหกรณ์ร้านค้า มีสภาพเป็นนิติบุคคลซึ่งสมาชิกผู้ถือหุ้นทุกคนเป็นเจ้าของ สมาชิกลงทุนร่วมกันในสหกรณ์ด้วยความสมัครใจเพื่อแก้ไขความเดือดร้อนในการซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคและเพื่อผดุงฐานะทางเศรษฐกิจของตนและหมู่คณะ

1.8.5 สหกรณ์นิคม เป็นสหกรณ์การเกษตรในรูปแบบหนึ่ง ที่มีการดำเนินการจัดสรรที่ดินทำกินให้ราษฎร การจัดสร้างปัจจัยพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่อยู่อาศัยควบคู่ไปกับการดำเนินการจัดหาสินเชื่อ ปัจจัยการผลิตและสิ่งของที่จำเป็น การแปรรูปการเกษตร การส่งเสริมอาชีพ รวมทั้งกิจการให้บริการสาธารณูปโภคแก่สมาชิก

1.8.6 สหกรณ์บริการ เป็นสหกรณ์ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ โดยมีประชาชนไม่น้อยกว่า 10 คน ที่มีอาชีพอย่างเดียวกัน ได้รับความเดือดร้อนในเรื่องเดียวกันรวมตัวกันโดย ยึดหลักการประหยัด การช่วยตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ ปัญหาต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในอาชีพต่อไป

1.8.7 สหกรณ์เครดิตยูเนียน เป็นสหกรณ์อเนกประสงค์ ตั้งขึ้นโดยความสมัครใจของสมาชิกที่อยู่ในวงสัมพันธ์เดียวกัน เช่น อาศัยในชุมชนเดียวกัน ประกอบอาชีพเดียวกัน หรือในสถานที่เดียวกัน หรือมีกิจกรรมร่วมกันเพื่อการรู้จักช่วยเหลือตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกประหยัดและออม เพื่อการรู้จักช่วยตนเองเป็นเบื้องต้นและเป็นพื้นฐานในการสร้างความมั่นคงแก่ตนเองและครอบครัว

1.9 ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

1.9.1 ประวัติความเป็นมา (ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ; 2560 น.18) ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด หรือ ชสอ. เป็นองค์กรระดับชาติของสหกรณ์ออมทรัพย์ จัดตั้งขึ้นในปี 2515 โดยคณะผู้จัดตั้งชุมนุมสหกรณ์ ให้เหตุผลในการขอจัดตั้ง

ชุมนุมสหกรณ์ เพื่อให้ชุมนุมสหกรณ์ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางทางการเงินของบรรดาสหกรณ์ออมทรัพย์โดยทั่วไป โดยใช้ชื่อว่า “ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด” ได้มีการประชุมผู้แทนสหกรณ์ 81 สหกรณ์ เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2515 เพื่อดำเนินการขอจดทะเบียนชุมนุมสหกรณ์ โดยมีนายสุขุม ศรีชัยรัตน์ ผู้แทน สหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำกัด เป็นประธานคณะผู้จัดตั้งชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด (ชสอ.) ได้รับการจดทะเบียนเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2515 และได้เริ่มประกอบธุรกิจ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2516

ในระยะเริ่มแรกชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด มีสำนักงานแห่งแรกอยู่ที่กรมส่งเสริมสหกรณ์เทเวศร์ โดยอาศัยพื้นที่ส่วนหนึ่งพร้อมทั้งบุคลากรของงานสหกรณ์ออมทรัพย์กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นสำนักงานชั่วคราว มีนายทะเบียน บริสุทธิ์ พนักงานทะเบียนสหกรณ์โท (สมัยนั้น) ทำหน้าที่ผู้จัดการ และมีนางสาวสิริวรรณ รัตนานูบาล เป็นเจ้าหน้าที่สหกรณ์คนแรก

สำหรับอาคารสำนักงานของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ปี พ.ศ. 2526 ดำเนินกิจการครบ 10 ปี จึงได้มีสำนักงานแห่งแรก โดยได้จัดซื้ออาคารชุดของสหกรณ์เลขสถานกรุงเทพฯ จำกัด หลังสถานีรถไฟสามเสน ถนนเทิดคำริ กรุงเทพมหานคร ชั้นที่ 6 จำนวน 3 หน่วย รวมเนื้อที่ทั้งสิ้น 169 ตารางเมตร เพื่อรองรับการขยายปริมาณธุรกิจที่เพิ่มขึ้น โดยมีการย้ายที่ทำการใหม่อย่างเป็นทางการ ในวันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2530 ต่อมาในวันที่ 1 กันยายน 2535 ได้เปิดอาคารสำนักงานแห่งใหม่ เลขที่ 701/29-31 ถนน วงศ์สว่าง แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800 ในวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2535 และ ชสอ.ได้ใช้อาคารแห่งนี้เป็นสถานที่ดำเนินกิจการอย่างต่อเนื่องเกือบ 20 ปี ซึ่งได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องผ่านเหตุการณ์ทางการเมือง และวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศหลายครั้ง เช่น การทุจริตในสหกรณ์ออมทรัพย์ปี 2517 ทรัสต์ล้ม ปี 2519 เหตุการณ์พฤษภาคม 35 วิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิกฤติเศรษฐกิจ 2540 ในขณะที่สถาบันการเงินอื่นประสบปัญหา ยุบ เลิกกิจการ และล้มละลาย แต่ ชสอ.มีสมาชิกและผลประกอบการที่เติบโตต่อเนื่องตลอดเวลา ดังนั้น เพื่อการพัฒนาก้าวสู่ความเป็นศูนย์กลางทางการเงินที่มั่นคงของสหกรณ์สมาชิกและสามารถให้บริการสหกรณ์สมาชิกได้อย่างทั่วถึง ในปี พ.ศ. 2548 จึงได้เริ่มหาสถานที่ก่อสร้างสำนักงาน ชสอ.แห่งใหม่ ซึ่งเป็นอาคารสำนักงานสมัยใหม่ ประหยัดพลังงาน ขนาดความสูง 7 ชั้น มีลิฟท์/บันไดหนีไฟ มีอุปกรณ์สำนักงานครบครัน โดยชั้นแรกเป็นอาคารสำนักงาน และเป็นที่ให้บริการแก่สหกรณ์สมาชิกที่มาติดต่อ พร้อมศูนย์การเรียนรู้ ห้องสมุด ห้องจัดแสดงสินค้าของที่ระลึก ชั้นที่ 2 เป็นชั้นสำนักงานที่ทำการของฝ่ายต่างๆ และห้องผู้บริหาร ห้องประชุมย่อย จำนวน 2 ห้อง ชั้นที่ 3 เป็นชั้นสำนักงาน และห้องประชุม ขนาดความจุ 20 ที่นั่ง จำนวน 2 ห้อง ชั้นที่ 4 ชั้นที่ 5 ที่ทำการของสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์สหกรณ์ออมทรัพย์

8 กลุ่มวิชาชีพ ชั้นที่ 6 เป็นห้องประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ขนาด 50 ที่นั่ง ห้องฝึกอบรม ขนาด 46 ที่นั่ง จำนวน 2 ห้อง ห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ ขนาด 35 ที่นั่ง จำนวน 1 ห้อง และ ห้องอาหาร และชั้นที่ 7 เป็นห้องประชุมขนาด 200 ที่นั่ง และได้เริ่มย้ายมาทำการ ณ สำนักงานแห่ง ใหม่ เลขที่ 199 หมู่ 2 ถนนนครอินทร์ ตำบลบางสีทอง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินมาเปิดอาคารสำนักงานปัจจุบัน ในวันที่ 26 พฤษภาคม 2551

1.9.2 วัตถุประสงค์ของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

(ข้อบังคับ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) ; 2555 น.2) ชุมนุมสหกรณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และสังคมของบรรดา สมาชิก โดยวิธีช่วยตนเอง และช่วยเหลือซึ่งกันและกันตามหลักการสหกรณ์ รวมทั้งในข้อต่อไปนี้

- 1) ส่งเสริมและเผยแพร่กิจการสหกรณ์ออมทรัพย์
- 2) แนะนำช่วยเหลือในการจัดตั้ง การดำเนินกิจการ และการจัดการของ สหกรณ์ออมทรัพย์
- 3) ส่งเสริมการร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สหกรณ์สมาชิก
- 4) เป็นผู้แทนรักษาผลประโยชน์ร่วมกันของสหกรณ์สมาชิก
- 5) ร่วมมือกับทางราชการ สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย ชุมนุม สหกรณ์อื่น ขบวนการสหกรณ์ในประเทศอื่น และองค์การระหว่างประเทศ เกี่ยวกับการส่งเสริม และพัฒนาสหกรณ์ออมทรัพย์
- 6) เป็นศูนย์กลางพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสหกรณ์ โดยจัดการศึกษาอบรม กรรมการดำเนินการ ผู้ตรวจสอบกิจการ เจ้าหน้าที่ สมาชิกของสหกรณ์ออมทรัพย์ และสหกรณ์อื่น
- 7) รับและจัดการเกี่ยวกับเงินอุดหนุน เงินยกให้ หรือการช่วยเหลืออื่นๆ ซึ่ง ชุมนุมสหกรณ์ได้รับ
- 8) รับฝากเงินจากสหกรณ์และสมาคมฌาปนกิจสงเคราะห์ และจัดหาทุน โดยวิธีอื่น
- 9) เป็นศูนย์กลางทางการเงินและธุรกิจการเงินของสหกรณ์
- 10) บริการ หรือจำหน่ายสิ่งจำเป็น หรือสิ่งเกื้อกูลแก่การดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์
- 11) จัดให้มีบริการคุ้มครองเงินออมแก่เงินกู้สำหรับสมาชิกสหกรณ์
- 12) ตรวจสอบและวิเคราะห์การดำเนินงานของสหกรณ์สมาชิกตามที่ สหกรณ์สมาชิกร้องขอ

13) ชื่อหุ้นของธนาคาร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์

15) ชื่อหุ้นของสถาบันที่ประกอบธุรกิจอันทำให้เกิดความสะดวก หรือส่งเสริมความเจริญแก่กิจการของสหกรณ์ โดยได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนสหกรณ์

15) ชื่อหลักทรัพย์ของรัฐบาลหรือรัฐวิสาหกิจ

16) ชื่อหุ้นของสหกรณ์หรือชุมนุมสหกรณ์อื่น

17) ออกตั๋วสัญญาใช้เงินหรือตราสารการเงิน

18) ชื่อตั๋วสัญญาใช้เงินหรือตราสารการเงิน

19) บริจาคหรือให้บริการเพื่อสาธารณประโยชน์

20) รักษาเสถียรภาพทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์

21) เป็นศูนย์กลางสารสนเทศของสหกรณ์ออมทรัพย์

22) ให้มีเครื่องมือ และผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบต่างๆ เพื่อบริการแก่สหกรณ์

23) กระทำการต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายเพื่อให้เป็นไปตาม

วัตถุประสงค์ที่กล่าวข้างต้น

24) ให้สินเชื่อ ให้ยืม ให้เช่า ให้เช่าซื้อ โอน รับจำนอง หรือรับจำนำซึ่งทรัพย์สินแก่สหกรณ์สมาชิกหรือสหกรณ์อื่น หรือของสหกรณ์สมาชิกหรือสหกรณ์อื่น

25) ให้ความช่วยเหลือแก่สหกรณ์สมาชิก หรือสหกรณ์อื่น

26) ฝาก หรือลงทุนตามที่คณะกรรมการพัฒนาการสหกรณ์แห่งชาติกำหนด

27) ให้เงินกู้แก่สหกรณ์สมาชิก หรือสหกรณ์อื่น

28) จัดให้ได้มา ชื่อ ถือกรรมสิทธิ์หรือทรัพย์สิน สิทธิครอบครอง กู้ยืม เช่าเช่าซื้อ รับโอนสิทธิการเช่าหรือสิทธิการเช่าซื้อ จำนองหรือจำนำ ขายหรือจำหน่ายด้วยวิธีอื่นใดซึ่งทรัพย์สิน

29) ดำเนินกิจการอื่นบรรดาที่เกี่ยวข้องกับ หรือเนื่องในการจัดทำให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของชุมนุมสหกรณ์

30) กระทำการตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

1.9.3 สหกรณ์สมาชิกของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

สหกรณ์สมาชิกของชุมนุมสหกรณ์ นับถึงปีทางบัญชีสิ้นสุด 31 มีนาคม 2561 มีสหกรณ์สมาชิกทั้งสิ้น 1,093 สหกรณ์ (ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561) แบ่งเป็น 8 เขตพื้นที่ ดังนี้

1) เขตพื้นที่ภาคเหนือ จำนวน 130 สหกรณ์

2) เขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 173 สหกรณ์

3) เขตพื้นที่ภาคกลาง	จำนวน 144 สหกรณ์
4) เขตพื้นที่ภาคตะวันออก	จำนวน 170 สหกรณ์
5) เขตพื้นที่ภาคตะวันตก	จำนวน 88 สหกรณ์
6) เขตพื้นที่ภาคใต้	จำนวน 105 สหกรณ์
7) เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 1	จำนวน 142 สหกรณ์
8) เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร พื้นที่ 2	จำนวน 141 สหกรณ์

1.9.4 ผลการดำเนินงาน ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด กำหนด วิสัยทัศน์ในปี พ.ศ. 2561 “ชสอ.เป็นผู้นำขบวนการสหกรณ์ออมทรัพย์ไทย คู่ความเป็นสากลด้วย หลักธรรมาภิบาลและอุดมการณ์สหกรณ์” โดยกำหนดพันธกิจ เป็นศูนย์กลางทางการเงินของ สหกรณ์ออมทรัพย์ สร้างความมั่นคงแก่ ชสอ. และสหกรณ์ออมทรัพย์ด้วยหลักธรรมาภิบาล พัฒนาบุคลากร ชสอ. และสหกรณ์ออมทรัพย์ให้เป็นผู้มีอาชีพ เป็นศูนย์กลางสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศของสหกรณ์ออมทรัพย์ และเชื่อมโยงเครือข่ายกับขบวนการสหกรณ์ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ส่งผลให้ผลการดำเนินงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมี รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลจำนวนสมาชิก สิ้นทรัพย์รวม รายได้ รายจ่าย และกำไรสุทธิของชุมนุมสหกรณ์ ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ปี พ.ศ. 2556 – 2560

พ.ศ.	สมาชิก (สหกรณ์)	สิ้นทรัพย์รวม (ล้านบาท)	รายได้ (ล้านบาท)	รายจ่าย (ล้านบาท)	กำไรสุทธิ (ล้านบาท)
2556	1,025	61,611	2,938	2,025	913
2557	1,046	69,557	3,440	2,247	1,193
2558	1,017	97,993	3,814	2,697	1,117
2559	1,079	110,018	4,682	3,326	1,356
2560	1,093	122,032	4,647	3,034	1,612

ที่มา : รายงานกิจการประจำปี 2560 ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

ตารางที่ 2.2 ผลการดำเนินงานการจัดฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ประจำปี 2556- 2560

พ.ศ.	หลักสูตร	คน	สหกรณ์
2556	16	1,480	899
2557	12	953	514
2558	10	1,103	616
2559	12	1,081	565
2560	12	905	256

ที่มา : รายงานประจำปี 2560 ชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

1.9.5 รายละเอียดการจัดการศึกษาฝึกอบรมและสัมมนาสหกรณ์ออมทรัพย์ จากผลการดำเนินงานของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด (ชสอ.) ประจำปี 2560 (1 เมษายน 2560 – 31 มีนาคม 2561) ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ และแผนงาน ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมใหญ่ มีกำไรสุทธิประจำปี 2559 เป็นเงิน 1,612,000,000.-บาท (หนึ่งพันหกร้อยสิบสองล้านบาทถ้วน) โดยชุมนุมสหกรณ์สามารถจ่ายเงินปันผลในอัตราร้อยละ 5.30 และเฉลี่ยคืนในอัตราร้อยละ 4.00 ซึ่งที่ผ่านมาชุมนุมสหกรณ์ได้มีการพัฒนาการพัฒนาระบบให้บริการฝึกอบรมตามแผนงานประจำปี 2560 ดังนี้

1) การสนับสนุนการฝึกอบรมมีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการฝึกอบรมให้กับสหกรณ์สมาชิก จำนวน 12 หลักสูตร มีผู้เข้าอบรม 905 คน 256 สหกรณ์ โดยมีหลักสูตรดังนี้

(1) หลักสูตรผู้ตรวจสอบกิจการขั้นพื้นฐาน วัตถุประสงค์ ได้รับทราบแนวคิดเกี่ยวกับหลักการสหกรณ์ กฎหมาย บทบาท หน้าที่ จริยธรรมของผู้ตรวจสอบกิจการ การดำเนินธุรกิจของสหกรณ์แต่ละประเภท ระบบบัญชีและระบบควบคุมภายในของสหกรณ์ การรายงานผลการตรวจสอบกิจการ รวมทั้งระเบียบและคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติด้านการเงิน การบัญชีของสหกรณ์ ก้าวทันระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วยการบัญชีของสหกรณ์ พ.ศ. 2560 สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการตรวจสอบกิจการไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวข้อของหลักสูตร ประกอบด้วย หลักการสหกรณ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง บทบาทหน้าที่จริยธรรม

ของผู้ตรวจสอบกิจการ การดำเนินกิจการของสหกรณ์ และเทคนิคการตรวจสอบกิจการและ รายงานผลการตรวจสอบกิจการ ระยะเวลาในการฝึกอบรม 12 ชั่วโมง

(2) หลักสูตรกรรมการดำเนินการใหม่ วัตถุประสงค์ เมื่อเสร็จสิ้นการ ฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ อธิบายสาระสำคัญของบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ ของกรรมการดำเนินการ ในฐานะผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ มีความรู้และสามารถบริหารงาน สหกรณ์ออมทรัพย์ได้ หัวข้อของหลักสูตร ประกอบด้วย หัวข้อ ปรัชญา อุดมการณ์ หลักการและ วิธีการสหกรณ์ โครงสร้าง บทบาท หน้าที่การจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ การบริหารเงินสหกรณ์ ออมทรัพย์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ออมทรัพย์ ภาวะผู้นำในสหกรณ์ออมทรัพย์ และ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ ระยะเวลาในการฝึกอบรม 22 ชั่วโมง

(3) หลักสูตร Fin Tech and Cashless Society สถานการณ์และแนว ทิศทางการปรับตัวของขบวนการสหกรณ์ออมทรัพย์ไทย วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินและการลงทุน บทบาทของ Fin Tech กับอนาคตทางการเงินการ ลงทุนในยุคดิจิทัล และเข้าใจลักษณะของระบบการชำระเงินและบริการทางการเงิน ตลอดจน ทิศทางและแนวโน้มในอนาคต และสามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ไปประยุกต์ใช้กับสหกรณ์ออม ทรัพย์ ระยะเวลาในการฝึกอบรม 6 ชั่วโมง

(4) หลักสูตรผู้บริหารสหกรณ์ระดับสูง วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในบริบทการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ ทั้งในมิติของสหกรณ์ และการเป็น สถาบันการเงินท่ามกลางปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาวิสัยทัศน์และวิธีการบริหาร จัดการอย่างเป็นองค์รวม เพื่อการนำประโยชน์สู่สมาชิก เพื่อพัฒนาทักษะและการเรียนรู้จาก รูปแบบและแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวทางของธรรมาภิบาล ทฤษฎีเศรษฐกิจพอเพียง และเป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ประสบการณ์สำหรับแนวปฏิบัติที่ดีและการพัฒนาสัมพันธภาพในการพึ่งพาและร่วมมือกันต่อไป ในอนาคต และเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งด้านความคิด พฤติกรรมที่เหมาะสมกับการเป็นผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ระดับสูง หัวข้อหลักสูตร ประกอบด้วย หมวดวิชาที่ 1 การเศรษฐกิจ ได้แก่ เศรษฐกิจ การปรับตัวของระบบสหกรณ์ออมทรัพย์ ต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงิน เศรษฐกิจปัญหาในการบริหารงานสหกรณ์ออมทรัพย์ หมวดวิชาที่ 2 ได้แก่ การสหกรณ์ วิพากษ์อุดมการณ์ หลักการ วิธีการสหกรณ์ คุณค่าสหกรณ์ ความรับผิดชอบทางกฎหมายของผู้บริหารสหกรณ์ออมทรัพย์ หมวดวิชาที่ 3 การบริหารงานและ การจัดการ ได้แก่ การบริหารองค์การทางการเงินในยุคดิจิทัล การใช้ข้อมูลทางการเงินเพื่อ ประโยชน์ในการบริหาร การบริหารการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ การบริหารความเสี่ยงและการ

ควบคุมภายใน หมวดวิชาที่ 4 การสร้างและพัฒนาภาวะผู้นำ ได้แก่ ธรรมเนียมบาลในสหกรณ์ออมทรัพย์ ภาวะผู้นำในการบริหารสหกรณ์ การพัฒนาบุคลากร บุคลิกภาพของผู้นำและมารยาททางสังคม แนวคิดในการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นให้กับสหกรณ์ออมทรัพย์ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ กิจกรรมพัฒนาบุคลิกภาพ หมวดวิชาที่ 5 สร้างเสริมประสบการณ์และการเรียนรู้ ได้แก่ ศึกษาดูงานต่างประเทศ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระยะเวลาในการฝึกอบรม 108 ชั่วโมงครึ่ง

(5) หลักสูตรเจ้าหน้าที่บัญชีมืออาชีพ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ออมทรัพย์ จริยธรรมของผู้ทำบัญชี การควบคุมภายในของสหกรณ์ออมทรัพย์ บัญชีเพื่อการบริหารงานสหกรณ์ การจัดทำรายงานทางการเงิน การวิเคราะห์งบการเงิน และการจัดทำงบประมาณเพื่อการบริหารจัดการ สามารถนำความรู้เกี่ยวกับการบัญชีไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวข้อหลักสูตร ได้แก่ วิชากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสหกรณ์ออมทรัพย์ ความน่าเชื่อถือเอกสารหลักฐานประกอบการลงบัญชี การบันทึกบัญชีให้ถูกต้องตามระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ การจัดทำงบการเงินและหมายเหตุประกอบงบการเงิน การควบคุมภายในของสหกรณ์ออมทรัพย์ การเตรียมข้อมูลทางบัญชีเพื่อรับรองการสอบบัญชี การใช้ข้อมูลทางบัญชีในการบริหารงาน และการจัดทำรายงานกิจการและงบประมาณ ระยะเวลาในการฝึกอบรม 27 ชั่วโมง

(6) หลักสูตรกฎหมายในการบริหารสหกรณ์ วัตถุประสงค์ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติสหกรณ์ ข้อบังคับ ระเบียบ และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสหกรณ์ การอุทธรณ์คำสั่งทางการปกครอง การฟ้องคดีต่อศาลปกครอง การติดตามทวงถามหนี้และการดำเนินการเกี่ยวกับผู้ค้าประกัน อายุความและอำนาจฟ้อง การดำเนินการต่างๆ ในระหว่างการฟ้องคดี ตลอดจนการฟ้องคดีและการดำเนินการหลังจากการประนีประนอมยอมความ หรือหลังจากศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งในเรื่องการส่งคำบังคับ การตั้งเจ้าพนักงานบังคับคดีและการขายทอดตลาด และการบังคับคดีตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 30) พ.ศ. 2560 ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ให้บุคลากรของสหกรณ์ดำเนินการฟ้องคดีเองได้ ระยะเวลาในการฝึกอบรม 30 ชั่วโมง

(7) หลักสูตรเจ้าหน้าที่การเงินมืออาชีพ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเงิน การลงทุน การอ่าน และวิเคราะห์งบการเงิน โครงสร้างทางการเงินตามเกณฑ์มาตรฐานความมั่นคงทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงิน ต้นทุนและส่วนเหลือ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดอัตราดอกเบี้ย การจัดทำประมาณการกระแสเงินสดล่วงหน้า

การจัดหาเงินทุนและการใช้เงินทุน การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ หัวข้อของหลักสูตร ได้แก่ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการเงิน การลงทุน การอ่านและวิเคราะห์งบการเงิน โครงสร้างทางการเงิน ตามเกณฑ์มาตรฐานความมั่นคงทางการเงินของสหกรณ์ออมทรัพย์ การวิเคราะห์ผลตอบแทนทางการเงิน ต้นทุน และส่วนเหลืออม การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดอัตราดอกเบี้ย การจัดทำประมาณการกระแสเงินสดล่วงหน้า การจัดหาเงินทุนและการใช้เงินทุน การควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง ระยะเวลาในการฝึกอบรม 21 ชั่วโมง

(8) หลักสูตรคณะกรรมการอำนวยการ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารงานสหกรณ์ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการอำนวยการ แนวทางการควบคุมการบริหารงาน วิธีควบคุมงานด้านการเงิน และบัญชี ตลอดจนรับทราบเกี่ยวกับ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของคณะกรรมการอำนวยการ 2) เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติต่างๆ ของคณะกรรมการอำนวยการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริง หัวข้อของหลักสูตร ได้แก่ บทบาท อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการอำนวยการ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของคณะกรรมการอำนวยการ การบริหารการเงิน สหกรณ์ออมทรัพย์ ระยะเวลาในการฝึกอบรม 9 ชั่วโมง

(9) หลักสูตรผู้จัดการสหกรณ์มืออาชีพ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจในบริบทการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ทั้งในมิติของสหกรณ์ และเป็นสถาบันการเงินท่ามกลางปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้จัดการที่มีต่อองค์กรและผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับทราบถึงการใช้เครื่องมือการบริหารต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ หัวข้อของหลักสูตร ได้แก่ พื้นฐานสำคัญของสหกรณ์ออมทรัพย์เศรษฐศาสตร์ การบริหารจัดการสหกรณ์ออมทรัพย์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การสร้างเสริมภาวะผู้นำ สร้างเสริมประสบการณ์และการเรียนรู้ ศึกษาดูงานสหกรณ์ออมทรัพย์ในต่างประเทศ ระยะเวลาในการฝึกอบรม 102 ชั่วโมง

(10) หลักสูตรความเสี่ยงและการควบคุมภายในของสหกรณ์ออมทรัพย์ วัตถุประสงค์ เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถ พัฒนาองค์ความรู้และทักษะการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์ พัฒนาคุณภาพทางการบริหารให้สหกรณ์ออมทรัพย์เกิดการบริหารจัดการที่ดี หัวข้อของหลักสูตร

ได้แก่ ความเสี่ยงและการควบคุมภายในของสถาบันการเงิน เรื่องใกล้ตัวความเสี่ยงของสหกรณ์ออมทรัพย์ เจาะลึกการควบคุมภายในของสหกรณ์ออมทรัพย์ และกรณีศึกษาระยะเวลาในการฝึกอบรม 12 ชั่วโมง

(11) หลักสูตรการบริหารการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ให้มั่นคงและปลอดภัย วัตถุประสงค์ เพื่ออธิบายลักษณะและขอบเขต จุดประสงค์ของการบริหารการเงินสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ วิเคราะห์งบการเงิน ต้นทุน และจุดคุ้มทุนในสหกรณ์ออมทรัพย์ได้ สามารถอธิบายการจัดหาเงินทุนและการจัดสรรเงินทุน รวมทั้งผลตอบแทนได้ สามารถอธิบายแนวทางการวางแผนทางการเงินได้ หัวข้อของหลักสูตร ได้แก่ ลักษณะและขอบเขตการบริหารการเงิน การวิเคราะห์เพื่อการบริหารการเงิน การวางแผนทางการเงิน ระยะเวลาในการฝึกอบรม 9 ชั่วโมง

(12) หลักสูตรรู้ลึกการทำบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ วัตถุประสงค์เพื่อเข้าใจประเด็นสำคัญต่างๆ ของการทำบัญชีสหกรณ์ ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการทำบัญชีสหกรณ์และจัดทำรายงานทางการเงินได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจการเตือนภัยทางการเงินเพื่อการบริหารงาน หัวข้อของหลักสูตร ได้แก่ ความรู้การทำบัญชีสหกรณ์ เจาะลึกมาตรฐานการทำบัญชีสหกรณ์ จุดบกพร่องที่พบในงบการเงินและแนวทางปรับปรุงบัญชี และการเตือนภัยทางการเงินเพื่อการบริหารงาน ระยะเวลาในการฝึกอบรม 12 ชั่วโมง

2) การสนับสนุนการอบรม สัมมนา แก่สหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดเล็ก ชสอ. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรแก่สหกรณ์ออมทรัพย์ขนาดเล็กที่มีทุนดำเนินงานไม่เกิน 500 ล้านบาท ในด้านวิชาการ โดยให้สิทธิ์ในการเข้ารับการอบรม ทั้งนี้ ชสอ. สนับสนุนค่าลงทะเบียน ค่าพาหนะ และค่าที่พัก ในปี 2560 มีสหกรณ์ขนาดเล็กได้รับการสนับสนุน จำนวน 90 คน จาก 50 สหกรณ์ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,094,815.20 บาท โดยมีหลักเกณฑ์ ต้องเป็นสหกรณ์สมาชิก เป็นสหกรณ์ออมทรัพย์ที่มีทุนดำเนินงานไม่เกิน 500 ล้านบาท สหกรณ์ที่ประสงค์จะขอรับการสนับสนุนการเข้ารับการอบรมและสัมมนาต้องทำหนังสือถึงประธานกรรมการ เพื่อพิจารณา ก่อนวันเข้ารับการอบรม 15 วัน สหกรณ์ที่มีทุนดำเนินงานไม่เกิน 100 ล้านบาท สามารถส่งบุคลากรเข้าอบรม หลักสูตรละไม่เกิน 2 คน ทั้งปีรวมไม่เกิน 4 คน สำหรับสหกรณ์ที่มีทุนดำเนินงานเกิน 100 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท สามารถส่งบุคลากรเข้าอบรม หลักสูตรละไม่เกิน 2 คน ทั้งปีรวมไม่เกิน 2 คน นอกจากนี้ยังสนับสนุน ค่าลงทะเบียน ค่าพาหนะตามอัตราลดปรับอากาศชั้น 1 (VIP) ของบริษัทขนส่ง จำกัด พร้อมค่าพาหนะเหมาจ่าย 1,000 บาท และสนับสนุนค่าที่พักตามกำหนดการ สำหรับสหกรณ์ ออมทรัพย์ในจังหวัดที่ไม่มีรถปรับอากาศ ชั้น 1 (VIP) ของบริษัทขนส่ง จำกัด บริการ ให้จ่ายค่าพาหนะเหมาจ่ายตามระยะทางในอัตรากิโลเมตรละ

1.50 บาท กับอีก 1,000 บาท การสนับสนุนการฝึกอบรมเฉพาะหลักสูตรที่ ชสอ. เป็นผู้ดำเนินการ จัดเท่านั้น

3) การสนับสนุนวิทยากรให้การศึกษาอบรมแก่บุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์ ชสอ. สนับสนุนการจัดอบรมที่สหกรณ์ สมาชิกจัดขึ้น โดยช่วยเหลือแนะนำในการกำหนดหลักสูตร และสนับสนุนวิทยากรให้แก่สหกรณ์สมาชิก จำนวน 76 สหกรณ์ รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 627,114.50 จำนวน 62 สหกรณ์ เป็นเงิน 455,645.50 บาท หลักเกณฑ์เป็นสหกรณ์สมาชิก สหกรณ์ที่ประสงค์จะขอรับการสนับสนุนวิทยากรทำหนังสือถึงประธานกรรมการ เพื่อพิจารณาก่อนวันเข้ารับการอบรม 15 วัน โดยกำหนดหัวข้อเรื่อง วัน เวลา และสถานที่ให้ชัดเจน สหกรณ์สมาชิกสามารถยื่นการขอรับการสนับสนุนวิทยากรได้ปีละไม่เกิน 1 ครั้ง วิทยากรไม่เกิน 2 คน หรือปีละ 2 ครั้ง วิทยากรครั้งละ 1 คน การสนับสนุนค่าใช้จ่ายสำหรับวิทยากร ได้แก่ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าที่พัก และค่าพาหนะเหมาจ่าย ตามระเบียบ กรณีที่สหกรณ์สมาชิกจัดการฝึกอบรมโดยเก็บค่าลงทะเบียน จากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ขอสงวนสิทธิ์ในการสนับสนุนวิทยากร กรณีขอรับการสนับสนุนวิทยากรเกินกว่าที่กำหนด ยินดีประสานกับวิทยากรให้กับสหกรณ์สมาชิกตามต้องการ ทั้งนี้ สหกรณ์สมาชิกต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายให้วิทยากรทั้งหมด

4) การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์ศึกษาต่อปริญญาโท ชสอ. และภาควิชาสหกรณ์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ จัดการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 15 เพื่อเป็นการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาต่อสำหรับเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ออมทรัพย์โดยได้จัดสรรทุนสนับสนุนการศึกษาระดับปริญญาโท สำหรับเจ้าหน้าที่สหกรณ์ออมทรัพย์ที่ศึกษาในคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมหาวิทยาลัยทั่วไป ด้านการเงิน การบัญชี การจัดการองค์กร คอมพิวเตอร์ และกฎหมาย

5) ศูนย์การเรียนรู้สหกรณ์ออมทรัพย์ ชสอ. ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างองค์ความรู้ด้านสหกรณ์ และพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริหารงานสหกรณ์สู่บุคลากรสหกรณ์ออมทรัพย์ จึงได้จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้สหกรณ์ออมทรัพย์ขึ้น เพื่อรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ให้กับสหกรณ์สมาชิกและผู้สนใจทั่วไป ได้เข้ามาศึกษาข้อมูลและนำองค์ความรู้ไปปรับใช้ในการพัฒนาการบริหารงานสหกรณ์ต่อไป โดยในศูนย์การเรียนรู้สหกรณ์ออมทรัพย์ ประกอบด้วย ห้องสมุด ชสอ. ที่มีหนังสือเกี่ยวกับสหกรณ์ การบริหารจัดการสหกรณ์ การเงินของสหกรณ์ รวมทั้งระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย วิทยานิพนธ์เกี่ยวกับสหกรณ์ บอร์ดนิทรรศการเกี่ยวกับความเป็นมาของสหกรณ์ในประเทศไทย การส่งเสริมสหกรณ์ในโรงเรียนตามพระราชดำริของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตลอดจนความเป็นมา และการดำเนินงานของ ชสอ.

นอกจากนี้ ชสอ. ยังได้จัดทำเว็บเพจเผยแพร่องค์ความรู้ต่างๆ ในเว็บไซต์ เช่น เกณฑ์มาตรฐาน ความมั่นคงทางการเงินของสหกรณ์ การบริหารจัดการตามเกณฑ์ Access Branding การบริหารจัดการตามเกณฑ์ CQA คู่มือ และ Power Point ประกอบการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่ ชสอ. จัดขึ้น วิทยานิพนธ์ของผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทจาก ชสอ. ทำเนียบและประวัติของวิทยากร รวมทั้งข้อมูลการศึกษาดูงานสหกรณ์ระหว่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สหกรณ์สมาชิกและบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ได้โดยสะดวก

จากข้อมูลและบริบทเบื้องต้นของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าระยะเวลากว่า 46 ปี ของการจัดตั้ง ชุมชนสหกรณ์ได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของสมาชิกดีขึ้น การดำเนินงานของสหกรณ์มีความเจริญก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ โดยพัฒนาคุณภาพการจกระบวนการทำงานทุกชั้นตอน คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ มีต้นทุนที่ประหยัดที่สุด ยึดมั่นในจริยธรรม ธรรมาภิบาล นำองค์กรสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้ ชสอ. สีขาว สะอาด โปร่งใส เช่นเดียวกับองค์กรธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ซึ่งบริการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมนุมสหกรณ์ แสดงถึงการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในสหกรณ์ให้เกิดประสิทธิภาพส่งผลต่อการพัฒนาสหกรณ์ต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

วิจิตร อวาระกุล (2550 ; น.15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มความรู้อาภาความรู้และความสามารถของบุคคลหรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการพัฒนาคบุคคลหรืออาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรม ก็คือ กระบวนการที่จะส่งเสริมสมรรถภาพบุคคล (พนักงานหรือข้าราชการ) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลโดยตรงไปยังผลงานของสถาบัน สังคม และประชาชน

ชาญ สวัสดิ์สาลี (2550 ; น.15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อ “งาน” ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน และ/หรืองานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคตโดยตรง

สุภาพรณ์ เถลิมนุติ (2551; น.25) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการ การเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เข้าอบรม เกิดความรู้ ความชำนาญ ในทักษะที่ตนสนใจ สามารถสร้างเจตคติที่ดี ในการทำงาน เพื่อการปรับปรุง พัฒนางาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

จากความหมายของการฝึกอบรม ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการพัฒนาบุคคล ทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติ มีทักษะ มีความชำนาญ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

แวกซ์เลย์ และลาทัม (Wexley ; & Latham.1981 P. 4) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการอบรมว่า เพื่อปรับปรุงแก้ไขความรู้เพื่อการปฏิบัติงานของแต่ละคน เพิ่มทักษะความชำนาญ และเพื่อจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สมคิด บงโม (2558; น.14) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง จำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียก ย่อๆ ว่า KUSA ดังนี้

- 1) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge = K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในงาน
- 2) เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand =U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้ว สามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้
- 3) เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill = S) ทักษะคือความชำนาญหรือความคล่องแคล่ว ในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การขับรถ การจักรยาน เป็นต้น
- 4) เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude = A) เจตคติหรือทัศนคติ คือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน ความกระตือรือร้น เป็นต้น

จากวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ ของบุคลากรในองค์กร หลังจากการเสร็จสิ้นการฝึกอบรมบุคลากรสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและมีการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2.3 ความสำคัญของการฝึกอบรม

สรศักดิ์ หวังดี (2555; น.15) ได้กล่าวถึงความสำคัญการฝึกอบรมว่า มนุษย์เป็นทรัพยากรชนิดหนึ่งซึ่งมีค่าต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงมีการลงทุนในมนุษย์ และคาดหวังให้สิ่งที่ลงทุนไปนั้นกลับมาตอบแทนองค์กร สังคม และประเทศชาติ นักบริหารต่างยอมรับว่าความสำเร็จในการประกอบการหรือการทำงานใดๆ นอกจากจะอาศัยเครื่องมือ และระบบการทำงานที่ดีแล้ว ปัญหาที่เกิดจากการทำงานของคน หรือปัจจัยตัวบุคคลมีความสำคัญยิ่งกว่าคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานย่อมอยู่เหนือคุณภาพของเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และทันสมัยที่สุดเสมอ จะเห็นได้จากแนวโน้มขององค์กรในช่วงระยะเวลาหลายปีมานี้ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการวางแผนอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร โดยการฝึกอบรม การให้ความรู้ การจัดโปรแกรมพัฒนาพนักงาน ให้มีโอกาสได้พัฒนาตนเองและได้รับความก้าวหน้าในอาชีพสำหรับอนาคต

สมคิด บางโม (2558; น.18) ได้กล่าวถึงความสำคัญการฝึกอบรมว่า องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะสาเหตุต่างๆ ดังนี้

- 1) เพื่อความอยู่รอดขององค์กรเอง เพราะปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันระหว่างองค์กรรุนแรงมาก การฝึกอบรมจะช่วยให้องค์กรเข้มแข็ง และช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น
- 2) เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโต มีการขยายการผลิต การขาย และการขยายงานด้านต่างๆ ออกไป ในการนี้จำเป็นต้องสร้างบุคคลที่มีความสามารถเพื่อที่จะรองรับงานเหล่านั้น
- 3) เมื่อรับพนักงานใหม่จำเป็นต้องให้เขารู้จักองค์กรเป็นอย่างดีในทุกๆ ด้าน และต้องฝึกอบรมให้รู้วิธีการทำงานขององค์กรแม้จะมีประสบการณ์มาจากที่อื่นแล้วก็ตาม เพราะสภาพการทำงานในแต่ละองค์กรย่อมแตกต่างกัน
- 4) ปัจจุบันเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าไปรวดเร็วมาก จึงจำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ และทันสมัยอยู่เสมอ ถ้าพนักงานมีความคิดล้าหลัง องค์กรก็จะล้าหลังตามไปด้วย
- 5) เมื่อพนักงานทำงานมาเป็นเวลานานจะทำให้เหนื่อยชา เบื่อหน่ายไม่กระตือรือร้น การฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 6) เพื่อเตรียมพนักงานสำหรับตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น โยกย้ายงาน หรือแทนคนที่ลาออกไป

สมชาติ กิจยรรยง (2555; น.17) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมต่อองค์กร ดังนี้

- 1) สร้างความประทับใจให้มีพนักงานเข้าร่วมงาน เพื่อให้พนักงานใหม่มีทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้า เพื่อร่วมงาน และหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย
- 2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงขึ้น

เตรียมขยายงานขององค์กร

- 1) พัฒนาพนักงานขององค์กรให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี รวมทั้งมีประสิทธิภาพในการผลิตทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ
- 2) สร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานขององค์กรให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน

ในองค์กร

- 3) เพิ่มพูนวิทยาการที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน
- 4) ลดงบประมาณค่าวัสดุสูญเปล่าให้กับองค์กร
- 5) สร้างความสามัคคีในหมู่พนักงานให้เกิดขึ้น
- 6) เป็นการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong education) ให้ได้มีโอกาสพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

จากความสำคัญของการฝึกอบรม ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กร ให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาตนเอง จนสามารถพัฒนาตนเององค์กรหรือหน่วยงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมีความก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

2.4 กระบวนการฝึกอบรม

อำนาจ เดชชัยศรี (2542; น.159) เสนอขั้นตอนในการฝึกอบรมไว้ 5 ขั้นตอน

1) ขั้นวิเคราะห์ความต้องการ (Need Analysis)

1.1 รวบรวมทักษะที่เป็นงานเฉพาะที่จำเป็นต้องปรับปรุงในการปฏิบัติงานและผลิต

1.2 วิเคราะห์ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้แน่ใจว่า แผนการฝึกอบรมเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมทางด้านการศึกษา ประสบการณ์ ทักษะ ทัศนคติและแรงจูงใจส่วนตัว

1.3 ใช้งานวิจัยพัฒนาความรู้เฉพาะด้าน และการวางแผนการปฏิบัติงาน

2) ขั้นตอนออกแบบเนื้อหา (Instruction Design)

2.1 รวบรวมจุดประสงค์ วิธีการสอน สื่อ คำอธิบายลักษณะและจัดเรียงลำดับของเนื้อหา การยกตัวอย่าง การทำแบบฝึกหัดและกิจกรรมจัดเป็นหลักสูตร เพื่อช่วยการเรียนรู้ การจัดแผนสำหรับพัฒนาความรู้

2.2 จัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมสำหรับการอบรม เช่น คู่มือการอบรม เอกสารประกอบการอบรม เป็นต้น

2.3 ขั้นทำให้เกิดความเที่ยงตรง (Validation) ฝึกซ้อมการนำเสนอและทดสอบความถูกต้อง ก่อนการนำเสนอจริงต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้แน่ใจว่า แผนงานมีความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

2.4 ขั้นปฏิบัติ (Implementation) ดำเนินการอบรมและฝึกปฏิบัติที่มุ่งนำเสนอความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ โดยยึดความสำคัญของแผนงานทั้งหมดและแก้ไขข้อบกพร่องให้เรียบร้อย

2.5 ขั้นประเมินผลและติดตามผล (Evaluation and Follow – up) โดยทำการประเมินความสำเร็จของแผนงาน ดังนี้

1) ปฏิกริยาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Reaction) โดยการจดบันทึกพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

2) การเรียนรู้ (Learning) โดยใช้เครื่องมือวัดก่อนและหลังการฝึกอบรม

3) พฤติกรรม (Behavior) โดยการสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน ทักษะ และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4) ผลลัพธ์ (Results) โดยพิจารณาผลของการปฏิบัติงานความต้องการฝึกอบรมเพิ่มเติม ซึ่งเป็นการประเมินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของแผนงาน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2552; น.151) กล่าวถึง ขั้นตอนการฝึกอบรมไว้ 8 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs Analysis) ผู้ที่จะจัดทำโครงการฝึกอบรม ต้องทำการศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการในการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย ความต้องการนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากข้อบกพร่อง หรือปัญหาในการปฏิบัติงาน เช่น ผลผลิตตกต่ำ งานล่าช้า ผลิตกกันซ์ชำรุดมาก ขวัญและกำลังใจของพนักงานตกต่ำ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นกุญแจหรือเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นในการฝึกอบรม โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการปรับปรุงลักษณะการทำงาน โดยการนำวิทยาการที่ก้าวหน้ามาประยุกต์ใช้ ทำให้พนักงานจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

นอกจากนี้ในหลายหน่วยงานที่สามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ส่วนแต่จะก่อให้เกิดความต้องการในการฝึกอบรมด้วยกันทั้งสิ้น

2) ตรวจสอบความต้องการ (Examine each Needs) ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องพิจารณา เปรียบเทียบถึงความต้องการหรือลำดับความจำเป็นในแต่ละกิจกรรมที่ต้องการจัดการฝึกอบรม โดยที่จะต้องคำนึงถึงปัจจัยรอบข้างที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้แล้วผู้จัดทำโครงการสมควรที่จะต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ที่การฝึกอบรมจะสามารถนำมาใช้ปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น เนื่องจากว่าการฝึกอบรมไม่สามารถจะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรมที่ประสบปัญหา หรือมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงเสมอไป ดังนั้นผู้จัดทำโครงการจึงต้องมีการศึกษาวิเคราะห์และพิจารณาให้ถ่องแท้ เพราะการจัดการฝึกอบรมที่มีไม่มีความจำเป็นหรือเหมาะสม ย่อมจะทำให้เกิดความสิ้นเปลืองงบประมาณ กำลังคน เวลาและอุปกรณ์อย่างไม่จำเป็น

3) ออกแบบ โครงการฝึกอบรม (Design Training Program) ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะเริ่มทำการออกแบบและวางแผนงานสำหรับการฝึกอบรมที่จะจัดขึ้นจากข้อมูลที่ได้ในขั้นตอนที่ผ่านมา โดยผู้มีหน้าที่วางแผนจะต้องคำนึงถึงลักษณะและประเภทของการฝึกอบรมที่จะจัดหัวข้อของการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับ การฝึกอบรม สถานที่ ผู้บรรยายหรือวิทยากร อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ งบประมาณ เป็นต้น เพื่อที่โครงการฝึกอบรมที่ออกมามีความพร้อมสมบูรณ์และเหมาะสมกับความต้องการ ตลอดจนป้องกันอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

(1) นำเสนอโครงการต่อผู้บริหาร (Propose Program to Upper Management) เมื่อผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมได้ทำการสำรวจความจำเป็นและวางแผนการฝึกอบรมแล้ว ยังมีหน้าที่ต้องเสนอโครงการ เพื่อรับความเห็นชอบจากผู้บริหารระดับสูง โดยที่ขั้นตอนนี้ผู้จัดทำโครงการจะต้องเตรียมตัวโดยเฉพาะข้อมูลสนับสนุนโครงการ เพื่อที่จะตอบข้อซักถามต่างๆ จากผู้บริหาร โดยที่หลังการพิจารณาอาจจะต้องมีการปรับปรุงโครงการให้เหมาะสม เพื่อให้การฝึกอบรมสามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และสามารถประสานงานกันกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) จัดวางระเบียบในการดำเนินงาน (Issue Regulations on Training) เมื่อฝ่ายบริหารให้ความเห็นชอบต่อโครงการ ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรมจะต้องจัดวางระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการให้เหมาะสมถูกต้อง เช่น การฝึกอบรมสมควรจะมีลักษณะอย่างไร มีระเบียบข้อบังคับในการนำความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง หรือปรับคุณวุฒิที่สอดคล้องกับกฎระเบียบขององค์การ

(3) ฝึกอบรม (Training) หลังจากการวางแผนอย่างละเอียดรอบคอบ ผู้จัดโครงการจะเริ่มทำการเปิดโครงการฝึกอบรม โดยจะเปิดรับสมัครผู้ที่สนใจหรือคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสม เพื่อเข้ารับการฝึกอบรม ติดต่อวิทยากรที่มีความรู้และรายละเอียดการดำเนินงานให้เรียบร้อย และเริ่มดำเนินการฝึกอบรม จัดการสถานที่และรายละเอียดการดำเนินงานให้เรียบร้อย และเริ่มดำเนินการฝึกอบรม ในขั้นตอนนี้คณะผู้จัดจะต้องมีการตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจจะมีขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนเวลาสถานที่และวิทยากร ให้เป็นไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นที่สุด

(4) การประเมินผล (Evaluation) ขั้นตอนนี้ผู้จัดการฝึกอบรมจะทำการเก็บข้อมูลและประเมินผล เพื่อตรวจสอบว่าการฝึกอบรมที่จัดขึ้นบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีอุปสรรคหรือปัญหาใดเกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงและแก้ไขให้การดำเนินงานราบรื่นไม่มีอุปสรรค และการฝึกอบรมตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในครั้งต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและผู้เข้ารับการอบรมในระยะยาว

(5) การติดตามผล (Follow up) เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากผู้จัดโครงการฝึกอบรมจะต้องติดตามผลของการฝึกอบรมว่าประสบผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจากอดีตอย่างไรบ้าง โดยอาจจะใช้วิธีการในการประเมิน เช่น ติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้ผู้บังคับบัญชากรอกแบบสอบถาม หรือตอบแบบสัมภาษณ์ เพื่อที่จะได้นำผลลัพธ์มาใช้ประกอบการพัฒนาโครงการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป โดยการประเมินผลอาจทำในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวตามความเหมาะสมของแต่ละโครงการ และปัจจัยแวดล้อมอื่น

จากกระบวนการฝึกอบรม ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการฝึกอบรมประกอบด้วย

- 1) ระยะก่อนการฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์และตรวจสอบความต้องการ ออกแบบโครงการและเนื้อหาการฝึกอบรม การนำเสนอโครงการ
- 2) ระยะดำเนินการการฝึกอบรม โดยการจะเตรียมการดำเนินงาน การจัดการฝึกอบรม และ
- 3) ระยะหลังการฝึกอบรม โดยการประเมินผลและติดตาม เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงและวางแผนการพัฒนาต่อไป

2.5 วิธีการฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2554; น.165) กล่าวถึงวิธีการฝึกอบรมที่นิยมใช้กันทั่วไปมี 9 วิธี คือ

1) การบรรยาย (Lecture) เป็นการถ่ายทอดความรู้ แนวความคิดของผู้บรรยาย ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ลึกซึ้งในเรื่องที่บรรยายไปสู่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถใช้ได้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำนวนมาก เสียค่าใช้จ่ายน้อย เพราะไม่ต้องมีอุปกรณ์มาก ความสำเร็จของการฝึกอบรมวิธีนี้ขึ้นอยู่กับเทคนิคของผู้บรรยาย และความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ

2) การประชุมอภิปราย (Conference) เป็นการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกในกลุ่มโดยวิธีร่วมแสดงความคิดเห็นปากเปล่า (Oral Participation) มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวม รับฟังความรู้ และแนวคิดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยแก้ไขข้อบกพร่องของวิธีบรรยายได้ กล่าวคือ ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการแสดงออกมากกว่าเป็นผู้รับฟังเพียงอย่างเดียว

3) การศึกษาจากกรณีตัวอย่าง (Case Study) วิธีการนี้เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมวิชากฎหมาย การบริหาร การบริหารงานบุคคล พร้อมทั้งข้อมูลประกอบที่เกี่ยวข้อง มาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้เรียนรู้ การวิเคราะห์ การแก้ปัญหาข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง จากผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ และจะได้ประโยชน์มาก ถ้านำไปเป็นหลักในการแก้ปัญหา

4) การแสดงบทบาท (Role Playing) การฝึกอบรมโดยวิธีการแสดงบทบาทนี้ มักใช้ควบคู่กับวิธีอื่นๆ เช่น การบรรยายหรือการประชุมอภิปราย โดยมีลักษณะคล้ายกับวิธีศึกษาจากตัวอย่าง แต่จะสมมติให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทให้เห็นจริง แทนที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพียงแต่นึกคิดเอง การฝึกอบรมด้วยวิธีนี้จะช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมมีโอกาสนำเอาความรู้ที่ได้รับ จากการเรียนจากตำรา การบรรยาย หรือการอภิปรายมาใช้ปฏิบัติงานจริง เป็นการเรียนรู้ด้วยการกระทำส่วนผู้ให้การฝึกอบรมจะทราบถึงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละคนในขณะที่ปฏิบัติงาน ผลดีอีกอย่างคือ ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความสนุกสนาน ไม่เบื่อหน่าย คิดว่าการฝึกอบรมโดยการบรรยาย แต่วิธีการฝึกอบรมโดยแสดงบทบาทมีข้อจำกัดที่ว่า ต้องมีการเตรียมตัวมากทำให้ยุ่งยาก ความแตกต่างระหว่างบุคคลทำให้ไม่อาจควบคุมให้แต่ละคนแสดงอยู่ในขอบเขตที่ต้องการได้ และถ้าเวลามีจำกัดจะทำให้การแสดงไม่สมบูรณ์

5) การสาธิต (Demonstration) การแสดงให้เห็นของจริงเกิดความเชื่อได้ดีกว่าการฟังและการคิด การฝึกอบรมวิธีนี้ผู้ให้การฝึกอบรมคู่มือถึงวิธีการใช้เครื่องมือบางอย่าง ซึ่งอาจกระทำอย่างซ้ำๆ ให้เห็นถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานจริงและวิธีการใช้ พร้อมทั้งอธิบายประกอบจนกว่าผู้เข้า

รับการฝึกอบรมจะเข้าใจเสร็จแล้วให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำตาม การสาธิตเหมาะสำหรับการฝึกอบรมงานประเภทที่ต้องใช้ความชำนาญ และเป็นส่วนหนึ่งของ on-The-Job-Training

6) การระดมความคิด (Brain Storming) เป็นวิธีกระตุ้นให้ได้ความคิดสร้างสรรค์ โดยไม่ต้องกังวลว่าความคิดนั้นจะถูกต้อหรือไม่ วิธีการฝึกอบรมด้วยวิธีการนี้ ผู้นำอภิปรายจะขอให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นออกมาแล้วลงบนกระดาน เมื่อได้ระดมและสะสมความคิดเห็นไว้จำนวนมากแล้ว ก็ขอให้สมาชิกช่วยกันอภิปรายและเลือกเฟ้นความคิดเห็นที่ดี เหมาะกับหัวข้อที่อภิปราย วิธีการระดมความคิดเห็นนี้ได้รับความสนใจและนำไปใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ อย่างแพร่หลาย เพราะเป็นที่ยอมรับกันว่า หลายหัวดีกว่าหัวเดียว ทั้งยังเป็นการฝึกให้รู้จักเคารพและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

7) เกมจัดการ (Management Game) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ได้สร้างแบบจำลองจากเหตุการณ์จริงๆ ของการบริหารงานเพื่อแก้ปัญหา ในการสร้างตัวแบบนั้นต้องอาศัยความสัมพันธ์ทางคณิตศาสตร์ ซึ่งโดยมากจะเน้นในเรื่องการฝึกอบรม การตัดสินใจ ความสำเร็จของการฝึกอบรม วิธีนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะเลือกข่าวสาร และตัวเลขให้เพียงพอสำหรับการพิจารณาในการแก้ปัญหา ในกรณีต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นกับการบริหารงานในองค์กรจริง วิธีการฝึกอบรมเกมการจัดการนี้ จะจัดแบ่งกลุ่มอบรมออกเป็นสองกลุ่มหรือมากกว่า เน้นแข่งขันกันเพื่อเสนอข้อแก้ปัญหาค้างๆ

8) การประชุมแบบ Syndicate เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรที่นิยมใช้ในหมู่สถาบันนักบริหาร กล่าวคือ มีการจัดกลุ่มออกเป็นกลุ่มย่อยเพื่อพิจารณาปัญหา ประกอบด้วย สมาชิกของกลุ่มในอาชีพต่างๆ กัน เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างสมาชิกด้วยกัน เมื่อแต่ละกลุ่มได้พิจารณาปัญหาแต่ละปัญหา แล้วนำผลนั้นมาพิจารณากันในที่ประชุมใหญ่ ในบางกรณีสมาชิกของกลุ่มอาจได้รับเลือก และแต่งตั้งให้ทำหน้าที่ประธาน หรือเลขานุการ ในการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ โดยเฉพาะก็ได้

9) การอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) เป็นวิธีการอบรมที่มีการจัดให้มีผู้นำอภิปรายเป็นคณะ ประกอบด้วย ผู้มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในหัวข้อเรื่องที่จะอภิปราย เพื่อตอบข้อซักถาม และให้ความเห็นในเรื่องนั้น ดังนั้นความสำคัญจึงอยู่ที่การจัดคณะผู้นำอภิปรายที่มีความรอบรู้ในหัวข้อเรื่องที่จะนำมาอภิปรายอย่างกว้างขวาง

วิลาวรรณ ทรัพย์พิศาล (2547; น.151) กล่าวถึง วิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมที่นิยมใช้มี 8 วิธีคือ

1) การบรรยาย (Lecture) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เป็นทางการผู้บรรยายจะมีบทบาท และมีอิทธิพลต่อผู้เข้าฝึกอบรม ในเรื่องของเนื้อหา รายละเอียด

2) การระดมสมอง (Brain Storming) เป็นการระดมความคิดเพื่อหาวิธีแก้ไขในปัญหาต่างๆ และวิธีนี้ยังสามารถดึงประสบการณ์จากผู้เข้าอบรมมาใช้ในการแก้ปัญหาได้อีกด้วย

3) การสนทนาวงกลม (Talking Circle) เป็นวิธีนั่งล้อมโต๊ะวงกลม แล้วให้ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละคนแสดงความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

4) การวิเคราะห์กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมวิเคราะห์ปัญหา วิธีการนี้จะเป็นวิธีที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่

5) การประชุมอภิปราย (Conference) เป็นการฝึกอบรมที่ใช้ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาร่วมปรึกษาแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ แสดงความคิดเห็น

6) การดูผลงานภาคสนาม (Field Visit) เป็นการฝึกอบรมที่ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ได้จริงจากพื้นที่ในการปฏิบัติงานจริง

7) การสาธิต (Demonstration) เป็นการฝึกอบรมที่แสดงให้เห็นตัวอย่างจริง การสัมมนา (Seminar) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่นำมาประยุกต์ในการพัฒนาบุคลากรเป็นกลุ่ม

จากวิธีการฝึกอบรม ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า วิธีการฝึกอบรมมีหลายลักษณะ ผู้จัดการฝึกอบรมมีความจำเป็นต้องเลือกสรรวิธีให้เหมาะสมกับเนื้อหา วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการฝึกอบรม บางครั้งอาจเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมหลายๆ วิธี เพื่อการบูรณาการที่เหมาะสมให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับการฝึกอบรม

2.6 การประเมินผลการฝึกอบรม

นารีรัตน์ ตั้งสกุล (2543; น.187) กล่าวว่า การฝึกอบรมแต่ละครั้งจะมีวัตถุประสงค์ เป้าหมายและแผนงานกำหนดไว้เป็นมาตรฐาน เพื่อจะตรวจสอบความสำเร็จของงาน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานการฝึกอบรมได้ การประเมินผลการฝึกอบรมจะต้องทำตลอดเวลาด้วยการสังเกต การจดบันทึก การทดสอบย่อย การทดลองทำการปฏิบัติในขณะที่ทำการฝึกอบรม เพื่อที่จะดูข้อบกพร่องต่างๆ และทำการแก้ไขปรับปรุงได้ทันทั่วทั้งการประเมินผลการฝึกอบรม อาจดำเนินการประเมินได้ 3 ระยะ คือ ก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม

สตีฟเฟิลบีม (Daniel L.Stuffebeam อ้างใน สมคิด บางโม 2558) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรม อาจจะแยกเป็นการประเมินรายวิชา การประเมินวิทยากร การประเมินการบริหารโครงการ แต่ที่สำคัญเน้นการประเมินให้ทราบว่า ผลการฝึกอบรมเป็นอย่างไร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ดังนั้นการประเมินผลการอบรม จึงไม่ใช่เฉพาะการประเมินในขณะที่

ดำเนินการอบรม หรือเมื่อสิ้นสุดการอบรมแล้วเท่านั้น แต่จะต้องติดตามไปประเมินผลการอบรมเมื่อกลับไปปฏิบัติงานแล้ว 6 เดือน หรือประเมินผลผลิตของการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรมว่าบรรลุวัตถุประสงค์ของการอบรมหรือไม่

ดังนั้น การประเมินผลการอบรมที่แท้จริงจึงควรเป็นการติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรมไปแล้วด้วย โดยมีจุดมุ่งหมายในการประเมินผล เพื่อประเมินความคุ้มค่าของโครงการและการบรรลุเป้าหมายของโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารโครงการ ให้ข้อมูลแก่ฝ่ายบริหารขององค์กรในการพิจารณาแผน นโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร ตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการฝึกอบรม และเพื่อวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของโครงการฝึกอบรม

ทั้งนี้ แนวคิดในรูปแบบการประเมินผลโครงการที่เรียกว่า การประเมินผลโครงการแบบซีพี (CIPP Evaluation) ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ซึ่งใช้ประเมินผลโครงการได้ทุกประเภท รวมทั้งโครงการฝึกอบรมด้วย โดยกำหนดขั้นตอนการประเมินออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ประเมินสาระสำคัญ (Context Evaluation) เป็นการประเมินว่าโครงการนี้มีความเหมาะสมและสมเหตุสมผลเพียงใด โดยพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เช่น โครงการที่เสนออยู่ในกรอบของบริษัทหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการสนองนโยบายของบริษัทหรือไม่ มีความจำเป็นเพียงใด ความเป็นไปได้ของโครงการ วิธีดำเนินการ และผลกระทบของโครงการเป็นอย่างไร

ระยะที่ 2 ประเมินปัจจัยเบื้องต้นของการฝึกอบรม (Input Evaluation) เป็นการตรวจสอบความพร้อมของโครงการ เช่น กำลังคน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ระบบการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร เป็นต้น

ระยะที่ 3 ประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินผลในระยะดำเนินการฝึกอบรมหรือการฝึกอบรมสิ้นสุดแล้ว เพื่อประเมินตรวจสอบว่าการฝึกอบรมดำเนินการไปตามกระบวนการที่กำหนดหรือไม่ วิธีการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการอย่างไรบ้าง ผู้เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจเพียงใด

ระยะที่ 4 ประเมินผลผลิต (Product Evaluation) เป็นการประเมินผลการฝึกอบรมเมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้ว หรือประเมินผลหลังจากที่ผู้เข้าอบรมกลับไปปฏิบัติหน้าที่แล้ว 6 เดือน เพื่อประเมินว่าผู้เข้ารับการอบรม ได้ใช้ความรู้ ทักษะ ทศนคติ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่เพียงใด ผู้เข้ารับการอบรมและผู้บัญชาพึงพอใจเพียงใด

นอกจากนี้การประเมินผลที่นิยมใช้อีกวิธีหนึ่งคือ การประเมินผลก่อนการอบรม (Pretest) และการประเมินผลภายหลังการอบรม (Posttest) อย่างไรก็ตาม การประเมินผลการฝึกอบรม ควรจะครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้

1) ปัจจัยนำเข้าของการฝึกอบรม (Input) ควรตรวจสอบในประเด็นดังต่อไปนี้

(1) การวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม ข้อมูลที่ได้รับนั้นควรครอบคลุมและมีความน่าเชื่อถือ และสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม

(2) วัตถุประสงค์หลักของโครงการฝึกอบรม ควรสอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรมและรูปแบบการประเมินผล

(3) หลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมควรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ระยะเวลา ในการบรรยายในแต่ละหัวข้อ เทคนิคและวิธีการฝึกอบรมที่ใช้ในแต่ละหัวข้อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โครงการและกำหนดการฝึกอบรม เช่น วัน เวลาที่ฝึกอบรม รายละเอียดฝึกอบรม ควรมีความชัดเจน

(4) การบริหารและการเตรียมการก่อนการฝึกอบรม ควรพิจารณาเรื่อง วิทยากร การเชิญ การประสานงาน ความเหมาะสมของสถานที่กับวิธีการฝึกอบรม

(5) การส่งหรือการคัดเลือกผู้เข้าอบรม ควรพิจารณาเรื่อง หนังสือเชิญเข้าร่วมอบรม การรับสมัคร การคัดเลือกผู้เข้าอบรม เกณฑ์ในการรับสมัครและการแจ้งยกเลิกการฝึกอบรม

(6) งบประมาณหรือการเบิกจ่ายเงิน ควรพิจารณาเรื่อง งบประมาณ สำหรับการอบรมและขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน

2) กระบวนการดำเนินการฝึกอบรม (Process) มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาในการประเมินผล คือ

(1) วิทยากร ควรมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่บรรยาย ความสามารถในการถ่ายทอด การกระตุ้น การจัดลำดับเนื้อหาการสอน การตอบคำถาม การให้โอกาสผู้รับการฝึกอบรม

(2) ผู้เข้าอบรม มีความสนใจและเอาใจใส่ต่อการฝึกอบรม โดยเข้าอบรมอย่างต่อเนื่องและแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมเพียงใด

(3) เอกสารประกอบการอบรม ควรมีเนื้อหาการอบรมสอดคล้องและสนับสนุนวัตถุประสงค์

(4) เจ้าหน้าที่ ควรมีการควบคุมเวลาระหว่างการอบรม กล่าวแนะนำวิทยากร กล่าวขอบคุณวิทยากร ช่วยให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่วิทยากรและผู้เข้าฝึกอบรมอย่างเต็มที่

(5) สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การจัดสถานที่อบรม อุณหภูมิห้อง แสงสว่าง โสตทัศนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม ควรมีความเหมาะสมกับการฝึกอบรม

3) ผลการฝึกอบรม (Output) เป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์เพื่อประเมินผลการฝึกอบรมทั้งระบบ โดยอาจแบ่งการประเมินผลในช่วงนี้ออกได้เป็น 3 ระดับ คือ

(1) **ขั้นปฏิกิริยา (Reaction)** ของผู้เข้าอบรม หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึก และทัศนคติที่ผู้เข้าอบรมมีต่อหลักสูตรและหัวข้อวิชา การดำเนินการของวิทยากร สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความคุ้มค่าในการเข้ารับการฝึกอบรม

(2) **ขั้นการเรียนรู้ (Learning)** ของผู้เข้าอบรม โดยพิจารณาว่าเกิดการเรียนรู้ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หลักของโครงการ และได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นเพียงใด

(3) **ขั้นพฤติกรรม (Behavior)** ของผู้เข้าอบรม เมื่อกลับไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานแล้ว ผู้เข้าอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่คาดหวังไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่และเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ระดับใด

ส่วน **ขั้นผลลัพธ์ (Outcomes หรือ Results)** อาจแยกเป็น 2 ประเด็นหลัก คือ ประเด็นแรก ผลที่องค์กรได้รับทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น ขวัญและกำลังใจของผู้ผ่านการอบรม ลดการสูญเสียหรือเสียหายการผลิตหรือการดำเนินงาน ลดอุบัติเหตุในงานได้

ประเด็นที่สอง ผลที่ผู้เข้าอบรมเองได้รับ เช่น มีทักษะด้านต่างๆ พร้อมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบ และการเลื่อนระดับตำแหน่ง มีความก้าวหน้าในสายงาน มีทักษะด้านต่างๆ พร้อมทั้งจะเป็นผู้บริหารสำหรับตำแหน่งที่ครองอยู่ และตำแหน่งใหม่

จากการประเมินผลการฝึกอบรม ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นการตรวจสอบประสิทธิผลของการดำเนินการฝึกอบรมว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เกิดความคุ้มค่าเพียงใด ซึ่งการประเมินผลการฝึกอบรมนั้น ควรมีการประเมินก่อนการดำเนินการ ระหว่างดำเนินการ และหลังการฝึกอบรม และพิจารณาถึงผลลัพธ์ของการฝึกอบรมที่องค์กรได้รับทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพที่เปลี่ยนแปลง และผลที่ผู้เข้าอบรมมีทักษะและการพัฒนาที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

2.7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ

ศรีอรุณ เรศานนท์ (2537; น.126) กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1) **ผู้ทำหน้าที่ หน่วยงานจัดการฝึกอบรม** มีหน้าที่และความรับผิดชอบ คือ

- (1) วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรม
- (2) สร้างหลักสูตรให้เหมาะสมกับความต้องการ
- (3) คัดเลือกผู้เข้าอบรมให้มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ
- (4) บริหารงานฝึกอบรม
- (5) ประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

2) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีหน้าที่ คือ

- (1) ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เป็นจริง เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และการประเมิน
- (2) ผลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงและถูกต้อง
- (3) เตรียมตัวให้พร้อมที่เข้ารับการฝึกอบรม
- (4) ให้ความสนใจและร่วมมือในระหว่างการดำเนินการฝึกอบรม

3) อุปกรณ์การฝึกอบรมและสื่อการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการวางแผนการใช้อุปกรณ์ในการฝึกอบรม ประกอบด้วย การตั้งจุดมุ่งหมายด้านต่างๆ ของผู้เข้ารับการอบรม ลำดับเนื้อเรื่อง ชนิดของอุปกรณ์ การใช้อุปกรณ์ และการวัดผลประสิทธิภาพของอุปกรณ์ การนำอุปกรณ์มาใช้ในการฝึกอบรมนั้น ควรมีการวางแผนล่วงหน้าว่าจะต้องเตรียมอะไรบ้าง ใช้อย่างไรเพื่อให้การใช้อุปกรณ์นั้นคุ้มค่าและได้ผลตามความมุ่งหมาย

4) งบประมาณการฝึกอบรม

เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นเรื่องที่ใช้จ่ายเงินมากเสมอ จึงมีผู้เข้าใจว่าองค์การขนาดใหญ่เท่านั้นจึงจะสามารถมีศูนย์และดำเนินการฝึกอบรมได้ การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการฝึกอบรม เป็นเรื่องที่จะต้องคำนึงถึงหลักการประหยัด และเพื่อมิให้มีภาระสูญเปล่าในการฝึกอบรมเกิดขึ้น บุคคลและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานฝึกอบรมทั้งทางตรงและทางอ้อม ควรจะร่วมมือประสานงานกันเพื่อประโยชน์โดยรวม

สุเทพ อ่วมเจริญ (2557; น.70) ได้เสนอแบบจำลองการพัฒนาหลักสูตร SU Model ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนหลักสูตร คำนึงถึงเป้าหมายหลักสูตรที่เน้นความรู้ด้านผู้เรียน และด้านสังคม โดยอาศัยพื้นฐานที่สำคัญด้านต่างๆ การพัฒนาหลักสูตรทั้งพื้นฐานด้านปรัชญา พื้นฐานด้านจิตวิทยา และพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม และอาจมีพื้นฐานด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น พื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบหลักสูตร จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดจุดมุ่งหมายและจุดประสงค์ของหลักสูตร นำไปสู่การจัดเนื้อหาสาระ เพื่อช่วยให้ผู้สอนเลือกและจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสม และรวมไปถึงการประเมินผล

ขั้นตอนที่ 3 การจัดการหลักสูตร คำนึงถึงการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ อย่างไรก็ตามให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ และยังรวมไปถึงการนิเทศศึกษา และการนิเทศการสอน

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินหลักสูตร ประเมินประสิทธิผลของประสบการณ์ในการเรียน โดยจะมีทั้งการประเมินทั้งระบบหลักสูตร และประเมินผลการเรียนรู้ตามหลักสูตร

เชาวลิต ดนนานท์ชัย (2547; น.50) ได้อธิบายสิ่งที่ควรคำนึงในการจัดการเรียนรู้ด้วยการนำตัวเอง 3 ประการ คือ

การเสนอเนื้อหาที่หลากหลายและตรงกับความต้องการของผู้เรียน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการวิเคราะห์วิจัย เพื่อกำหนดโครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหาอย่างเหมาะสม โดยควรคำนึงถึงประโยชน์และความสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของกลุ่มเป้าหมาย

1) การเสนอวิธีการเรียนและกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองโดยคำนึงถึงสภาพของกลุ่มเป้าหมายทั้งเพศ วัย หรือภูมิหลังอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อลักษณะของการเรียนรู้ เนื่องจากกลุ่มคนวัยทำงานนั้น จะมีข้อจำกัด และความพร้อมต่อการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไป

2) การกำหนดวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ที่เหมาะสม สามารถวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสภาพของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งควรมุ่งที่จะเป็นการประเมินความก้าวหน้า หรือประสิทธิภาพของการเรียนรู้มากกว่าการประเมินผลสัมฤทธิ์วิชาการเพียงอย่างเดียว

การฝึกอบรมถือเป็นวิธีการพัฒนาบุคลากรที่นิยม เนื่องจากเป็นการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีวิธีการที่หลากหลาย สามารถดำเนินการได้เหมาะสมกับสถานการณ์ ทำให้ผู้เข้าอบรมมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจเนื้อหา มีการฝึกปฏิบัติทำให้เกิดทักษะ ความชำนาญ และมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีการพิจารณาอย่างรอบคอบในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและพัฒนาองค์กรอย่างสูงสุด

จากปัจจัยการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ผู้ทำหน้าที่จัดการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรม อุปกรณ์การฝึกอบรม สื่อการฝึกอบรม และงบประมาณการฝึกอบรม ทั้งยังมีความจำเป็นในการจัดการเรียนรู้ในการพัฒนาหลักสูตร และเนื้อหาที่หลากหลาย ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การเสนอวิธีการเรียนให้เหมาะสมผู้เรียน และกำหนดวิธีการประเมินผลสามารถวัดผลการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

3.1 ความหมายของการบริการ จากการศึกษาความหมายของการบริการ พบว่ามีผู้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ดังนี้

พิภพ อุดร (2547; น.9) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนออรรถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้บริโภค ทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำส่วนๆ โดยที่ไม่มีมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการ หมายถึงตั้งแต่การกระทำอำนวยความสะดวกในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วน โดยไม่มีวัสดุสิ่งของหรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้น จนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้า ตลอดจนการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551; น.7) กล่าวว่า iva การบริการไม่มีสิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

จินตนา บุญบงการ และณัฐพันธ์ เจริญนันทร์ (2554; น.15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับต้องสัมผัสแต่ต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะสร้างขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เป็นที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายที่ดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียมใจไม่ได้

I = Image Enhancing ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สภาพมีมารยาทดี

C = Courtesy ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้บริการคาดหวังเอาไว้

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้บริการคาดหวังเอาไว้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552; น.18) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545; น.6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าเป็นกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส หรือแตะต้องได้ยาก แต่เป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเหลือจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546; น.15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552; น.142) ได้ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจำเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการ ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องมีการบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้บริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด

จากความหมายของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ที่มุ่งเน้นกระบวนการการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้า

3.2 ลักษณะของการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552; น.27) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการ ดังนี้

1) ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นตา หู จมูก ลิ้น ผิวน้ำมือ บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อย่อมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดมกลิ่นได้ หรือซื้อเป็นขวดได้

2) ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการนั้น เช่น บริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

4) การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้น หากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใดๆ

5) ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuation Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้าจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน ในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคารช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์ และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่นๆ ในสัปดาห์

6) ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการให้บริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (labor intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นกับองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่ง เมื่อวันวานนี้ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดีไม่ยิ้มแย้มพูดคุยจาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องจากมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้ตลอดคืนที่ผ่านมา

นิติพล ภูตะโชติ (2556; น.170) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ (characteristic of service) มีแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้และไม่เห็น (Intangibility) งานบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มรูปร่าง แต่สิ่งต่างๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก หรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจ ความโกรธ เป็นต้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการบางชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่นๆ ที่ได้รับจากบริการ เช่น ถ้าเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบิน บริการที่ได้รับคือได้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางและในระหว่างการเดินทาง พนักงานบริการบนเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มและอื่นๆ ซึ่งสิ่งที่ได้รับไม่ใช่แค่เพียงการเดินทางถึงจุดหมายปลายทางเท่านั้น แต่ยังได้รับบริการอื่นๆ อีกด้วย ดังนั้น บริการ สินค้า และผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกกันได้อย่างชัดเจน

3. สูญเสียง่ายหรือเสียหายง่าย (Perish ability) บริการต่างๆ ไม่สามารถกักตุน จัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไข เรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูกาลท่องเที่ยว ห้องพักของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้แต่ในช่วงฤดูฝน ห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งห้องพักที่ว่างจำนวนเหล่านี้ก็ไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยว ที่ผ่านมาได้เพราะมีเงื่อนไขของเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. งานบริการมีลักษณะซ้ำๆ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อย เก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลายๆ ครั้งจนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน จะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำอีกหลายๆ ครั้ง ซึ่งอาจจะมี ความแตกต่างจากงานอื่นๆ

5. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการใช้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่าง อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่นๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับคามพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะ

พบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่รู้สึกจุกจิกสร้างปัญหา พนักงานให้บริการจะต้องเข้าใจในลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงจะสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการ เหล่านั้น เช่น อาจจะได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิด หรืออาจจะได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารจากข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ ลูกค้าก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี เพราะเกิดความเชื่อถือไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

ปณิศา ลัญจนนท์ (2548; น.163) ได้กล่าวถึงลักษณะบริการที่สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำศัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัด หรือการเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่ยังบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service quality) เพื่อทำให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้นๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในการจับต้องได้ให้มากที่สุด โดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มจากการนำวัตถุดิบมาผลิต แล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงจะเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้ว จึงเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะตัดผมร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับทรงผมใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรมแมริออท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาถ้าอุปสงค์ที่มีต่อบริการนั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต่อบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริหาร เช่น ในช่วงที่ไม่ใช่วันหยุดเทศกาล โรงแรมและรีสอร์ทต่างๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของอาหารข้างพนักงานชั่วคราว เพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

จากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการมีแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว คุณภาพในการให้บริการขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคและผลประโยชน์ของธุรกิจ

3.3 ความสำคัญของการบริการ

สมชาย กิจยรรยง (2545; น.15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ เป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้นักพอใจลูกค้า ผู้ที่มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไป ที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่นๆ ในโอกาสหน้า

สมิต สัจญกร (2556; น.14) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้
 - 1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
 - 1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
 - 1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
 - 1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
 - 1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
 - 1.6 มีความภักดีต่อหน่วยงานบริการที่ให้บริการ
 - 1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- 2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- 2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- 2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- 2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จากความสำคัญของการบริการ ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการ เป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลทุกระดับภายในองค์กรเป็นเครื่องมือช่วยให้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

3.4 หลักคิดการให้บริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551; น.15) ได้กล่าวว่า แนวคิดการให้บริการให้เกิดในจิตใจ ผู้ให้บริการ ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการบริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าทุกคนในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์ของลูกค้า ความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่ บกพร่องในการบริการ จะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
 2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่ตัวพระรอง
 3. งานบริการเป็นงานผู้ให้
 4. งานบริการเป็นงานฝึกระดับจิตใจ
 5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
 6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
 7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
 8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
 9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ
- ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการต้อนรับ
1. แต่งกายเรียบร้อย
 2. พูดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ
 3. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย

4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งในหน้า ดวงตา และริมฝีปากเป็นยิ้มที่สดชื่นประทับใจ
5. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ แต่ต้องพยายามหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏชัดว่าเต็มใจให้บริการ
7. หลีกเลียงการโต้แย้งหรือฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อทุกกรณี
8. ระลึกไว้เสมอว่า ความอดกลั้นรักษาอารมณ์ขุ่นมัวนั้น คือหน้าที่ของเรา
9. ยกให้ประชาชนผู้มาติดต่อเป็นผู้ชนะหรือถูกเสมอ

สรุปได้ว่า หลักคิดในการให้บริการ เพื่อให้การบริการบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการบริการ นั้น ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือลูกค้าเป็นหลัก ว่าลูกค้าต้องเสมอ ดังคำกล่าวที่ว่า ลูกค้าคือพระเจ้า พนักงานบริการเป็นพระเอก เพราะจะต้องแสดงบทบาทให้ดี เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาเพื่อซ้ำ การบริการเป็นผู้ให้ จะต้องมีจิตใจจดทน เอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา ยอมรับลูกค้าเป็นเสมือนญาติของเราเอง และบริการลูกค้าเปรียบเสมือนเราเป็นเจ้าของกิจการเสียเอง ซึ่งพนักงานจะต้องมีลักษณะที่ดี คือ แต่งกายเรียบร้อย พุดจาชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย ยิ้มแย้ม แจ่มใสอยู่เสมอทั้งใบหน้า และดวงตา และริมฝีปาก หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่าเต็มใจให้บริการ ไม่มีอารมณ์ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อลูกค้า ระลึกเสมอว่าต้องอดทน อดกลั้น ยกให้ลูกค้าหรือผู้มาติดต่อเป็นผู้ถูกเสมอ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ

4.1 ความหมายของการตัดสินใจ

นิตยาพร เสมอใจ (2550; น.46) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริหารมักจะต้องตัดสินใจในการเลือกต่างๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอ ในชีวิตประจำวัน โยที่เขาจะเลือกสินค้าหรือบริการตามข้อมูลและข้อจำกัดของสถานการณ์ การตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและอยู่ภายในจิตใจของผู้บริโภค

ธง สุนทรายุทธ (2554; น.75) มีความเห็นว่า การตัดสินใจ (Decision) กับการทำการตัดสินใจ (Decision-making) อาจใช้แทนกันได้ หมายถึง การเลือกระหว่างทางเลือกซึ่งคาดหวังว่าเป็นทางที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงพอใจ โดยยึดเอาเกณฑ์จากการแก้ปัญหาได้

สมาน อิศวภูมิ (2551; น.224) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง จุดที่บุคคลลงความเห็นสุดท้ายว่าจะเลือกทางเลือกใดดี โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่

ภารดี อนันต์นารี (2553; น.159) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจ เป็นกระบวนการที่ใช้เหตุผลในการพิจารณา วิเคราะห์ และหาทางเลือก เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการปฏิบัติที่ดีที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

ปฐมพงศ์ ขวาลิต (2555; น.17) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งที่ได้ประเมินจากข้อมูล และสภาวะการอย่างดีแล้วว่าเหมาะสม อันนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งคาดว่าจะได้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจกว่าทางเลือกอื่นใด

ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 2001 อ้างถึงใน ปฐมพงศ์ ขวาลิต 2555; น.17) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ คือ การตกลงใจที่ผู้บริหารตัดสินใจว่าจะทำการหรือละเว้นการกระทำใดๆ การตัดสินใจเป็นความรับผิดชอบหลักของผู้บริหารทุกคน และเป็นกระบวนการที่การตัดสินใจจะได้รับการปฏิบัติ กระบวนการตัดสินใจจะไม่สิ้นสุดจนกว่าการตัดสินใจจะได้รับการดำเนินการปฏิบัติเป็นที่เรียบร้อย

กริฟฟิท (Griffiths, 1998 อ้างถึงใน ภารดี อนันต์นารี 2553; น.159) ให้ความหมายว่า การวินิจฉัยสั่งการ เป็นกระบวนการรวบรวมแนวคิด และการปฏิบัติให้เกิดสภาวะแห่งการสั่งการที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน ให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งส่วนตนและสังคม

ไซมอน (Simon, 1976 อ้างถึงใน สุชาติ โปธาราม 2556; น.170) ได้ให้ความหมายการตัดสินใจจะเป็นกระบวนการที่เป็นระบบ โดยการจำแนกขั้นตอนในการตัดสินใจออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนแรก (Intelligent activity) เป็นการพยายามกลั่นกรองเรื่องราวต่างๆ รวบรวมข้อมูล ภาพ ฯลฯ ที่จำเป็นจะต้องพิจารณาในการตัดสินใจ

ขั้นการคิดค้นและพัฒนา (Design activity) การวิเคราะห์หาหนทางต่างๆ ที่จะสามารถดำเนินการได้เกี่ยวกับปัญหานั้นๆ วางแผนกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาที่กำลังพิจารณาอยู่

ขั้นการตัดสินใจเลือกทางเลือก (Choice activity) ที่ได้พิจารณาในขั้นที่ 2 ว่า ทางเลือกใดเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด พอใจที่สุดหรือผลตอบแทนมากที่สุด

ฉัตรพร เสมอใจ (2550; น.46) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการในการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่

ณัฐพันธ์ เขจรนันทน (2551; น.138) ได้ให้ความหมายว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการใช้ความคิดและการกระทำของการรับรู้โดยการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา (Problem) หรือ โอกาส (Opportunity) และประเมินทางเลือกที่เหมาะสมเพื่อจัดการกับปัญหาหรือโอกาสที่เกิดขึ้น

จากความหมายของการตัดสินใจ ที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการเลือกซึ่งเป็นการนำไปสู่ความพึงพอใจ ใช้ความคิดในการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาหรือโอกาสในการประเมิน โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย อาจใช้เหตุผลในการวิเคราะห์หาทางเลือก เพื่อนำไปสู่สิ่งที่ดีที่สุด และบรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงคาดว่าจะได้ผลที่พึงพอใจมากกว่าทางเลือกอื่น

4.2 ความสำคัญของการตัดสินใจ

วรพจน์ บุษราคัมวดี (2552; น.109) การตัดสินใจเป็นกระบวนการพิจารณาทางเลือกที่มีอยู่จากหลายทางเลือก โดยสามารถเลือกทางเลือกที่เป็นไปได้ ดังนั้นการตัดสินใจจึงเป็นหน้าที่ที่บ่งบอกถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล โดยผู้ที่ทำการตัดสินใจนั้นจะต้องมีหลักการและเหตุผล มีเจตคติและวิจรรย์านที่ดี เนื่องจากการตัดสินใจเป็นวิธีที่สามารถนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การตัดสินใจจึงมีความสำคัญ ดังนี้

- 1) มาทางเลือกหลายทาง การตัดสินใจเพื่อในกรณีที่ทางเลือกมีหลายทางเลือกอาจจะต้องอาศัยดุลพินิจส่วนตัวของบุคคลเพื่อการตัดสินใจซึ่งการมีหลายทางเลือกนั้นอาจตัดสินใจผิดพลาดขึ้นได้ ดังนั้น จึงต้องอาศัยเครื่องมือหรือเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมในด้านต่างๆ เข้ามาช่วยเพื่อทำการตัดสินใจ
- 2) การมีข้อมูลเป็นจำนวนมากในการตัดสินใจ หากบุคคลนำดุลพินิจส่วนตัวมาใช้ในการตัดสินใจบ่อยครั้งอาจเกิดโอกาสผิดพลาดและขาดความรอบคอบได้เนื่องจากไม่สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ทั้งหมดมาพิจารณาได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์
- 3) เพื่อลดความขัดแย้ง เนื่องจากพื้นฐานความรู้รวมทั้งประสบการณ์ของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้น ในการตัดสินใจถ้าหากไม่อาศัยหลักเกณฑ์หรือเครื่องมือที่เหมือนกันมาทำการตัดสินใจแล้วอาจจะทำให้การตัดสินใจแตกต่างกันออกไปจนทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้
- 4) เพื่อลดความเสี่ยงหรือความไม่แน่นอนในการตัดสินใจของบุคคลที่ปราศจากกฎเกณฑ์หรือเครื่องมือ ดังนั้น การตัดสินใจโดยใช้เครื่องมือที่ถูกต้องและเหมาะสมจะช่วยโอกาสของการตัดสินใจที่ผิดพลาดลดลงได้

จากความสำคัญของการตัดสินใจดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า การตัดสินใจมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการตัดสินใจที่ดี โดยการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาได้และยังสามารถช่วยลดความขัดแย้งลงได้อีกด้วย

4.3 กระบวนการตัดสินใจ

สมาน อัสวภูมิ (2551; น.224) กล่าวว่า (Decision-making) เป็นกิจกรรมที่บุคคลที่เกี่ยวข้องมากที่สุดในชีวิต แต่เป็นสิ่งที่เข้าใจค่อนข้างน้อย นักวิชาการส่วนใหญ่ไม่นิยามคำนี้ไว้ดี เหมียวว่าคงเข้าใจกันคืออยู่แล้ว และที่ให้นิยามส่วนใหญ่ก็จะสามัญกว่าที่ควรจะเป็นอย่างไรก็ตามการตัดสินใจน่าจะเป็นจุดที่บุคคลลงความเห็นสุดท้ายว่าจะเลือกทางเลือกใดดี โดยเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียจากทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่ ประเด็นสำคัญอยู่ที่กระบวนการวิเคราะห์และระบุทางเลือกและข้อมูลประกอบการพิจารณาทางเลือก จึงทำให้นักวิชาการนิยามความหมายของการตัดสินใจว่าเป็นกระบวนการในการเลือกทางเลือกดังกล่าวไว้มาแล้วข้างต้น

นักวิชาการส่วนใหญ่ กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจ
2. การระบุปัญหาที่ต้องการตัดสินใจ
3. การกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจ
4. การพัฒนาและกำหนดทางเลือก
5. การประเมินทางเลือก
6. การเลือกทางเลือก
7. การใช้ทางเลือกและการประเมินผล

การตัดสินใจเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่เป็นกระบวนการ (Process) และต้องมีการพิจารณาข้อมูลต่างๆ อย่างรอบคอบ จากนั้นจึงทำการกำหนดทางเลือกที่ดีที่สุดขึ้นมา และนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป ซึ่งแนวความคิดของนักวิชาการได้แบ่งขั้นตอนการตัดสินใจไว้ มีลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

ชนงกรณ์ กุณชลบุตร (2547; น.50) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจ มีความแตกต่างกันในด้านการจัดกลุ่มของแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

1. การกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา จะเป็นการกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาให้เกิดความชัดเจนก่อน ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรบางครั้งนั้นยากต่อการระบุว่ามีสาเหตุใด

2. การกำหนดทางเลือกต่างๆ ที่จะใช้แก้ปัญหา เมื่อผู้บริหารสามารถกำหนดปัญหาได้ชัดเจนแล้ว โดยจะต้องมีการถ่วงน้ำหนักข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาทั้งหมด เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรเพื่อค้นหาปัจจัยต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบของปัญหาที่มีระดับความรุนแรงแตกต่างกัน ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะถูกนำมากำหนดเป็นทางเลือก

เพื่อแก้ไขปัญหา ทางเลือกที่กำหนดในขั้นตอนนี้อาจมีหลายทางเลือก โดยเลือกแนวทางที่จะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

3. การประเมินผลทางเลือกต่างๆ ที่ได้กำหนดหลังจากการวิเคราะห์ปัญหาทำการกำหนดทางเลือกต่างๆ ที่จะใช้แก้ปัญหา จากนั้นจึงทำการประเมินผลทางเลือกต่างๆ ซึ่งเป็นแนวทางการนำปัญหาไปสู่การแก้ไขในขั้นตอนนี้ผู้ตัดสินใจจะวิเคราะห์และประเมินว่าทางเลือกใดสามารถแก้ไขปัญหาลดได้ดีที่สุด ทางเลือกใดควรจะทำก่อนหรือหลัง มีการใช้กระบวนการซึ่งนำหนักเพื่อพิจารณาถึงผลดีและผลเสียในแต่ละทางเลือกด้วย นอกจากนี้จะต้องพิจารณาด้วยการตัดสินใจในทางเลือกหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อปัญหาอื่นๆ ตามมาก็ได้ ดังนั้นควรวิเคราะห์และประเมินทางเลือกอย่างรอบคอบ สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นจะเป็นการพิจารณาปัญหาจากภายในองค์กรมากกว่าภายนอก เช่น บุคลากร อุปกรณ์จากภายนอก แนวทางแก้ไขทำได้โดยการเพิ่มบุคลากรการจัดซื้ออุปกรณ์เพิ่ม เป็นต้น

4. การตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุด เป็นการนำเอาทางเลือกต่างๆ มาเปรียบเทียบว่าทางเลือกใดจะเหมาะสมและเป็นไปได้มากกว่ากัน เช่น องค์กรมีเงินทุนไม่เพียงพอ อาจใช้ทางเลือกที่เป็นไปได้มากที่สุด คือ การกู้ยืมจากภายนอก การนำเงินกำไรสะสมมาใช้ เป็นต้น

5. ดำเนินการตามทางเลือกที่ตัดสินใจ เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดและมีความเหมาะสมมากที่สุด จากนั้นจึงนำผลการตัดสินใจสู่การปฏิบัติ และประเมินผลต่อไป

6. ประเมินผลที่เกิดจากทางเลือกนั้นๆ การประเมินเป็นการพิจารณาคุณค่าของผลงานและความแตกต่างระหว่างผลการปฏิบัติงานกับเกณฑ์ และมาตรฐานที่ได้เลือกจากทางเลือกที่ตัดสินใจ

ทั้งนี้ ผู้บริหารต้องทำการเปรียบเทียบผลงานกับเกณฑ์ และมาตรฐานก่อนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และความแตกต่างนั้นมีความสำคัญมากน้อยเพียงใด จะก่อให้เกิดความเสียหายหรือไม่มากน้อยเพียงใด โดยตีค่าของความแตกต่างนั้นจากผลกระทบคาดว่าจะเกิดขึ้นเป็นผลดีหรือผลเสียต่อองค์กรอย่างไร

สรุปได้ว่า กระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ ขั้นตอนการกำหนดปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การกำหนดทางเลือกต่างๆ ที่จะใช้แก้ปัญหา การประเมินผลทางเลือกต่างๆ ที่ได้กำหนดหลังจากการวิเคราะห์ปัญหา การตัดสินใจเลือกที่เหมาะสมที่สุด ดำเนินการตามทางเลือกที่ตัดสินใจ และประเมินผลที่เกิดจากทางเลือกนั้นๆ ตามลำดับ

4.4 ปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจ

ทิพวัลย์ สัจจันทร์ (2546; น.111) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจ 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยภายใน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล ในด้านความคิดและการแสดงออก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมต่างๆ โดยที่ปัจจัยภายในประกอบด้วย
 - 1.1 ความจำเป็น ความต้องการ ความปรารถนา ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความต้องการในการใช้สินค้าหรือบริการ
 - 1.2 แรงจูงใจ เมื่อบุคคลเกิดปัญหาทางกายหรือในจิตใจขึ้นเขาก็จะเกิดแรงจูงใจในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น
 - 1.3 บุคลิกภาพ เป็นลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนาขึ้นมาจาก ความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจต่างๆ
 - 1.4 ทักษะคติ เป็นการประเมินความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล
 - 1.5 การรับรู้ เป็นกระบวนการของบุคคลในการยอมรับความคิดหรือการกระทำของบุคคลอื่น
 - 1.6 การรับรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงและคงอยู่ในระยะที่ค่อนข้างยาวนาน
2. ปัจจัยภายนอก หมายถึง ปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความคิดและพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยปัจจัยภายนอก แบ่งออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่
 - 2.1 สภาพเศรษฐกิจเป็นสิ่งที่กำหนดอำนาจซื้อของผู้บริโภค
 - 2.2 ครอบครัว การเลี้ยงดู ในสภาพครอบครัวที่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคคลมีความแตกต่างกัน
 - 2.3 สังคม เพื่อการยอมรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เรียกว่า กระบวนการขัดเกลาทางสังคม ประกอบด้วย รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยมของสังคม และความเชื่อ
 - 2.4 วัฒนธรรม เป็นวิถีการดำเนินชีวิตที่สังคมเชื่อถือว่าดีงามและยอมรับปฏิบัติมา เพื่อให้สังคมดำเนินและมีพัฒนาการไปได้ด้วยดี บุคคลในสังคมเดียวกันจึงต้องยึดถือและปฏิบัติตามวัฒนธรรมเพื่อการอยู่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม
 - 2.5 การติดต่อธุรกิจ หมายถึง โอกาสที่ผู้บริโภคจะได้พบเห็นสินค้าหรือบริการนั้นๆ สินค้าตัวใดที่ผู้บริโภคได้รู้จักและพบเห็นบ่อยๆ ก็จะมีแนวโน้มที่จะใช้สินค้านั้นๆ

2.6 สภาพแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น ความแปรปรวนของสภาพอากาศ การขาดแคลนน้ำหรือเชื้อเพลิง ส่งผลให้การตัดสินใจของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

4.5 ทฤษฎีการตัดสินใจ

ทฤษฎีการตัดสินใจ เป็นการนำแนวความคิดที่มีเหตุผลที่ผู้บริหารใช้ในการเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจและทฤษฎีการตัดสินใจตามบุคคลที่ตัดสินใจ (2548 น.263-264) ดังนี้

4.5.1 ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามวิธีการตัดสินใจ สามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจ ตามวิธีการตัดสินใจออกเป็น 3 วิธี ดังนี้

- 1) ทฤษฎีการตัดสินใจ โดยการคาดการณ์มีการใช้เทคนิคการคาดการณ์และการพยากรณ์เข้ามาประกอบการตัดสินใจ เช่น การพยากรณ์โดยใช้แนวโน้ม เป็นต้น
- 2) ทฤษฎีการตัดสินใจ โดยการพรรณนา เป็นการใช้กระบวนการวิจัยเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจะต้องมีการพิสูจน์และเห็นจริงจึงจะดำเนินการตัดสินใจได้ บางครั้งเรียกการตัดสินใจแบบนี้ว่า การตัดสินใจทางวิทยาศาสตร์
- 3) ทฤษฎีการตัดสินใจ โดยกำหนดความเป็นทฤษฎีที่ค้ำประกันถึงว่าแนวทางการตัดสินใจควรจะเป็นหรือน่าจะเป็นอย่างไรจึงจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการตัดสินใจได้

4.5.2 ทฤษฎีการตัดสินใจจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจ สามารถจำแนกทฤษฎีการตัดสินใจโดยการจำแนกตามบุคคลที่ตัดสินใจได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

- 1) การตัดสินใจโดยคนเดียวเป็นการตัดสินใจโดยคนเดียวจะทำให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจมักจะใช้ธุรกิจขนาดย่อมที่มีผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของกิจการและเป็นผู้ที่ใกล้ชิดปัญหาและทราบข้อมูลได้ดีกว่า
- 2) การตัดสินใจโดยกลุ่ม เป็นการตัดสินใจที่ยึดทีมงานและคณะกรรมการเข้าร่วมตัดสินใจ เป็นการมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเมื่อใดก็ตามที่ต้องการความร่วมมือผู้บริหารจึงควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม ดังนั้น การกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจึงจำเป็นสำหรับองค์การในอนาคต

4.5.3 ทฤษฎีการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

John Farley และคณะ ได้กล่าวว่า เพื่อนำทฤษฎีไปใช้วางแผนการจัดบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการตัดสินใจบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการ ได้พัฒนาทฤษฎีขึ้นจากการ

วิเคราะห์งานวิจัยด้วย วิธี Meta-Analyses แล้วเรียกว่า “ทฤษฎีการตัดสินใจ” เรียกย่อๆ ว่า CDM ซึ่งย่อมาจากคำว่า Consumer Decision Model

ทฤษฎีการตัดสินใจให้บริการ อธิบายว่า การตัดสินใจใช้บริการ หรือไม่ ขึ้นอยู่กับ 6 ประการ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน คือ

องค์ประกอบที่ 1 ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ 2 วิธี คือ

1. จากประสบการณ์ทางตรง หมายถึง ผู้รับบริการได้ใช้วิหะสัมผัสของตนกับผลิตภัณฑ์ หรือ บริการนั้นโดยตรง เช่น ได้เห็น ได้ยิน ได้ดม ได้ชิม ได้สัมผัสด้วยตนเอง แล้วเกิดการรับรู้ว่ สิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

2. จากประสบการณ์ทางอ้อม หมายถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารจากคำบอกเล่าของผู้อื่นจากสื่อสารมวลชน จากสิ่งพิมพ์โฆษณา แล้วทำให้เกิดการรับรู้ สิ่งนั้นตรงกับความต้องการของตนเอง หรือไม่ ตนเองพอใจกับการบริการนั้นมากน้อยเพียงใด

ข้อมูลข่าวสาร จะทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้า หรือเป็นแหล่งข้อมูลแรกที่กระตุ้นให้ ผู้รับบริการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้น เกิดเจตคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อบริการนั้น และเกิดความเชื่อมั่นในบริการนั้น

องค์ประกอบที่ 2 เครื่องหมายทางการค้า ทำให้ผู้รับบริการนึกถึงลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งในด้าน รูปร่าง สี รส ขนาด การบรรจุหีบห่อ การออกแบบ ความทนทาน และคุณภาพของบริการ

องค์ประกอบที่ 3 เจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้า เป็นความรู้สึกชอบ ไม่ชอบหรือชอบมากชอบน้อย หรือเป็นความรู้สึกทางบวก หรือทางลบต่อผลิตภัณฑ์และบริการ

ความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ เกิดจากการได้รับข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ และเกิดจากการนึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้นๆ ว่ามีอย่างไร หากได้รับข้อมูลข่าวสารมาในเชิงบวก นึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้นในทางบวก ความรู้สึกที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการนั้นจะเกิดบวกตามมา ในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกในทางลบจะเกิด เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารมาในทางลบและระลึกถึงเครื่องหมายการค้า นั้นในทางลบ เจตคติที่มีต่อเครื่องหมายการค้า จะมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่น ที่จะใช้ผลิตภัณฑ์และบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 ความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นการประเมินและตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการตรงกับความต้องการของตนหรือไม่ ความเชื่อมั่นเกิดจากการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการนั้น และความศรัทธาที่มีต่อเครื่องหมายการค้า นั้นร่วมกัน อิทธิพล

ของความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์และบริการ จะมีต่อความมุ่งมั่นที่จะใช้หรือไม่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการนั้นต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ความมุ่งมั่นใจการใช้ หมายถึง การตัดสินใจใช้ด้วยการวางแผนการใช้ เช่น จะใช้รุ่นไหน สีไหน ใช้เมื่อไร จะติดต่อกับใคร เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 6 การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ การซื้อผลิตภัณฑ์และบริการเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่ผู้รับบริการตัดสินใจใช้ผลิตภัณฑ์และบริการแล้วแสดงเป็นพฤติกรรมด้วยการซื้อผลิตภัณฑ์และบริการนั้น

ดังนั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการฝึกอบรม โดยควบคุมปัจจัยภายใน ได้แก่ ความต้องการ บุคลิกภาพ การรับรู้ การเรียนรู้ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ พฤติกรรมของผู้บริโภค ประกอบด้วย สภาพเศรษฐกิจที่กำหนดอำนาจการซื้อ ครอบครัว สังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

5. แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ

5.1 ความหมายของส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)

(Kotler 1997) ได้กล่าวว่า ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการตลาดจะมีเพียง 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมา มีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจทางด้านการบริการ ดังนั้น จึงรวมเรียกได้ว่าเป็นส่วนประสมการตลาดแบบ 7Ps

ฟิลิปส์ คอรัตเลอร์ (Philip Kotler, 2003 อ้างในปรเมศวร์ ชูชาติ 2556; น.34) ให้ความหมายของส่วนประสมการตลาดว่าเป็นกลุ่มของเครื่องมือทางการตลาดที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติตนตามวัตถุประสงค์ทางการตลาดเป้าหมาย

เสรี วงษ์มณฑา (2542; น.11) ได้ให้ความหมายของส่วนประสมการตลาดว่าการที่กิจการมีสินค้าและ/หรือบริการไว้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่พวกเขาได้ ทั้งนี้ราคาของสินค้าและ/หรือบริการอยู่ในระดับที่ผู้บริโภค

ยอมรับได้และยินยอมที่จะจ่าย (Will to pay) มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่เหมาะสม ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกสบาย อีกทั้งมีความพยายามสูงใจเพื่อให้ลูกค้าเกิดความสนใจ ตัดสินใจซื้อสินค้าและ/หรือบริการอย่างถูกต้อง

พิบูล ทีปะปาล (2543; น.13) ให้ความหมายของส่วนประสมการตลาด ว่ามีบทบาทสำคัญมากทางการตลาด เพราะเป็นการรวบรวมการตัดสินใจทางการตลาดทั้งหมด เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานแม้ว่าเราจะได้ทำการวิเคราะห์เลือกตลาดเป้าหมาย (Target market) อย่างดีที่สุดแล้ว แต่การที่จะพัฒนาส่วนประสมการตลาด เพื่อให้สอดคล้องตามความต้องการของลูกค้าในตลาดเป้าหมายไม่ใช่ของง่าย ทั้งนี้เนื่องจากว่า เรามีวิธีการที่จะเลือกกระทำได้หลายทางที่จะตอบสนองความต้องการของเขา เมื่อวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ ดังกล่าว ซึ่งนักการตลาดจะต้องทำการตัดสินใจเพื่อดำเนินงาน

จากการให้ความหมายส่วนประสมการตลาดที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งกิจกรรมผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความสนใจตัดสินใจซื้อสินค้าและ/หรือบริการ

5.2 องค์ประกอบของส่วนประสมการตลาด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552; น.80-81) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมการตลาด หมายถึง ตัวแปรทางการตลาดที่ควบคุมได้ ซึ่งบริษัทใช้ร่วมกันเพื่อสนองความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค ประกอบด้วย เครื่องมือดังต่อไปนี้

5.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

5.2.2 ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

5.2.3 ด้านการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางการนำเสนอบริการ (Channels)

5.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของตลาดสายสัมพันธ์

5.2.5 ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

5.2.6 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

5.2.7 ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

จากการศึกษาเรื่องส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการ ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดในที่นี้ใช้เป็นตัวแปรองค์ประกอบของส่วนประสมการตลาดบริการต่างๆ เพราะปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มาใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว คณะวิจัยไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องนี้โดยตรง อย่างไรก็ตามจึงได้ศึกษางานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน ดังนี้

รัตนาภรณ์ บุญนุช (2555:บทคัดย่อ) ศึกษาการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสพการณ์การพัฒนาและฝึกอบรมทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม

การศึกษาและประสิทธิภาพของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานที่ทำงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ Independent Samples (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่มี 2 กลุ่ม (One – way Analysis of Variance : ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้สถิติ Pearson Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลประสบการณ์การพัฒนาและฝึกอบรม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการฝึกอบรมเฉพาะด้านอยู่ในระดับมาก และรองลงมาคือการสอนงาน (พี่สอนน้อง) และการปฐมนิเทศในการเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนตำแหน่ง ข้อมูลทัศนคติในการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติในการได้รับการพัฒนาและฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยกับการเข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรม ข้อมูลประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่าพนักงานมีประสิทธิภาพทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ อยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ผลของการทดสอบสมมติฐาน พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน ทัศนคติการพัฒนา การฝึกอบรม การศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของพนักงานในทิศทางเดียวกัน

สถิติ บุญมี (2550:บทคัดย่อ) ศึกษาการศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาและการฝึกอบรม พนักงานฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า (FA) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-50 ปี วุฒิก่อนการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับเงินเดือนระหว่าง 25,001-35,000 บาท อายุงาน 5 – 15 ปี และส่วนมากผ่านการฝึกอบรม 5 – 10 ครั้ง ผลการวิจัยทางด้านทัศนคติทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในด้านนโยบายของการฝึกอบรมระดับมาก และในระดับน้อยที่สุดคือด้านกระบวนการของการจัดฝึกอบรม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านเพศ มีทัศนคติแตกต่างกัน ปัจจัยด้านอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติแตกต่างกัน 2 ด้าน คือด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมและนโยบายของการฝึกอบรม ปัจจัยด้านเงินเดือน มีทัศนคติแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม นโยบายของการฝึกอบรม ทัศนคติหลังการฝึกอบรม และกระบวนการของการฝึกอบรม ปัจจัยด้านอายุงาน มีทัศนคติแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม นโยบายของการฝึกอบรม ทัศนคติหลังการฝึกอบรม และกระบวนการของการฝึกอบรม ปัจจัยด้านเคยผ่านการฝึกอบรมมีทัศนคติแตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านวัตถุประสงค์ของ

การฝึกอบรม นโยบายของการฝึกอบรม ทักษะหลังการฝึกอบรมและประโยชน์ของการฝึกอบรม ผลการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของทัศนคติหลังการฝึกอบรมที่มีต่อการพัฒนาและฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ระดับสูง 3 ด้าน คือ ประโยชน์ของการฝึกอบรม กระบวนการของการฝึกอบรม และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

พิศชา บ้านมะหิหงษ์ (2559:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน ที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2559 และทดสอบสมมุติฐานวิจัยด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความคุ้มค่า ($\beta = 0.424$) ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอน ($\beta = 0.213$) และปัจจัยคุณภาพการอบรม ($\beta = 0.194$) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมทางเดินเรือ A ได้ร้อยละ 43.90

เมธิกา พ่วงแสง (2559:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านการวิจัย วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงกลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงกลพระนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงกลพระนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย จำนวน 282 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ One-Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัย พบว่า ภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรและวิธีการถ่ายทอดความรู้

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัยจำแนกตามเพศ พบว่าผู้เข้าร่วมอบรมเพศชาย และเพศหญิง มีความ

พึงพอใจต่อการเข้ารับการอบรมหลักสูตรด้านการวิจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตรการวิจัย จำแนกตามอายุ หน่วยงาน และประสบการณ์การทำวิจัย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ หลักสูตรด้านการวิจัยแตกต่างกัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ หลักสูตรด้านการวิจัยไม่แตกต่างกัน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์การทำวิจัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชนัดถ์กรณีย์ เขียรกิตติธนา (2559:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาแรงจูงใจการเข้าร่วมอบรมที่จัดโดยงานบริการวิชาการวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการเข้าร่วมอบรมที่จัดโดยงานบริการวิชาการและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าร่วมอบรมที่จัดโดยงานบริการวิชาการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถาม ประชากรคือผู้ที่เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรที่งานบริการวิชาการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดในช่วงเดือนตุลาคม 2558 ถึงเดือนมกราคม 2559 จำนวนทั้งสิ้น 105 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาคิดเป็น ร้อยละ 52.38 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า Independent Samples t – test และค่า One – way ANOVA มีผลการวิจัยดังนี้ ด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 85.5 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 43.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 27.3 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท ร้อยละ 56.4 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 32.7 มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 60 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 7 – 9 ปี ร้อยละ 16.4 ด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเข้าร่วมอบรมที่จัดโดยงานบริการวิชาการ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของสถาบัน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเข้าร่วมอบรมในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.21) ส่วนปัจจัยด้านวิชาการและสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.17) ด้านเหตุผลส่วนตัว (\bar{X} = 4.16) ด้านเศรษฐกิจ (\bar{X} = 3.96) ด้านสังคม (\bar{X} = 3.78) และด้านบุคคลที่เกี่ยวข้องและสื่อประชาสัมพันธ์ (\bar{X} = 4.71) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเข้าร่วมอบรมในระดับมาก ด้านผลการเข้าร่วมอบรมผู้เข้าร่วมอบรมเห็นว่า การเข้าร่วมอบรมที่จัดโดยงานบริการวิชาการ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาใช้ในการงานค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้ ทำให้เกิดความมั่นใจ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้คำปรึกษา วิเคราะห์ตัดสินใจ และแก้ปัญหาให้กับงานของ

หน่วยงานได้ดีขึ้น การเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร พบว่า เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อบัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเข้าร่วมอบรมที่จัดโดยงานบริการวิชาการ ส่วนวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อบัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการเข้าร่วมอบรมที่จัดโดยงานบริการวิชาการด้านเศรษฐกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติยาภรณ์ สิ้นสุภเสวต (2552:บทคัดย่อ) ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง บัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการวิชาการ ประเภทการฝึกอบรมสัมมนาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้เคยรับบริการวิชาการและผู้ที่ยังไม่เคยรับบริการวิชาการให้ความสำคัญกับหลักสูตรอบรม คือ ความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตรและรูปแบบการอบรมและความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการ (วิทยากรและเจ้าหน้าที่) ในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญกับความสะดวกในการรับข้อมูลข่าวสารการฝึกอบรมผ่านช่องทางต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆ และสถานที่ ความสะดวกในกระบวนการให้บริการ คือ การรับสมัคร การลงทะเบียน การชำระเงิน และอัตราค่าลงทะเบียนในระดับมาก โดยให้ความสำคัญกับรูปแบบการส่งเสริมการตลาดต่างๆ ในระดับปานกลาง ส่วนบัจจัยสิ่งแวดล้อมภายนอกให้ความสำคัญกับบัจจัยด้านสังคม คือ การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างเครือข่าย การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในระดับมาก

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการฝึกอบรม ให้ความสำคัญกับการใช้บริการที่ครอบคลุมรูปแบบการให้บริการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น โดยมีบัจจัยส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพศ อายุ การศึกษา ความคาดหวัง ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีหลักสูตรการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม รูปแบบวิธีการฝึกอบรม ทักษะหลังการฝึกอบรมและการนำไปใช้ประโยชน์ของการฝึกอบรม ทั้งนี้ การใช้บริการของลูกค้ายังต้องการได้รับการที่ดี เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพื่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการใช้บริการต่อไป ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการให้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด เพราะผู้วิจัยเห็นว่า การฝึกอบรมให้ความรู้เพื่อสร้างความคิดและประสบการณ์แก่บุคลากรของสหกรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ถ้าชุมชนสหกรณ์พัฒนาการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง จะส่งผลให้บุคลากรของขบวนการสหกรณ์มีความรู้ในวิชาชีพที่ปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาตนเองและพัฒนาสหกรณ์ให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ที่ใช้บริการฝึกอบรมในปี 2560 จำนวน 905 คน (ที่มา: รายงานกิจการ ประจำปี 2560) และผู้แทนสหกรณ์สมาชิก จำนวน 15 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ใช้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งมีบุคลากรสหกรณ์สมาชิกใช้บริการฝึกอบรมทั้งสิ้น 905 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) มาจากการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ตามสัดส่วนของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ใช้บริการฝึกอบรมทั้งหมด จำนวน 905 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบ แบ่งพื้นที่ (Area Sampling) โดยมีวิธีการสุ่มดังนี้

ขั้นที่ 1 ทำการแบ่งประชากร ได้แก่ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกใช้บริการฝึกอบรม ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มส่วนกลาง และกลุ่มส่วนภูมิภาค

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากรในแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่ม รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	กลุ่มพื้นที่	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	ส่วนกลาง	355	106
2	ส่วนภูมิภาค	550	168
	รวม	905	274

การคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มพื้นที่ โดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังนี้
 ส่วนกลาง= $274 \times 355/905=106$ คน
 ส่วนภูมิภาค= $274 \times 550/905=168$ คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามหลักการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการให้บริการฝึกอบรม แล้วนำมากำหนดเป็นกรอบปัจจัยให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องศึกษา

2.2 โครงสร้างของแบบสอบถามตามกรอบวิจัยที่กำหนดไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีผลต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด ในด้านนโยบายการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ นโยบายการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน และนโยบายการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น

ส่วนที่ 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านวิธีการฝึกอบรมและด้านการนำไปใช้ประโยชน์ซึ่งประกอบด้วย

ข้อคำถามปลายปิดที่แสดงเจตคติหรือความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางบวก ระดับเจตคติแบ่งเป็น 5 ระดับ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และไม่เห็นด้วย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554:50) ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุดระดับคะแนน 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก ระดับคะแนน 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลางระดับคะแนน 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย ระดับคะแนน 2 คะแนน

ไม่เห็นด้วยระดับคะแนน 1 คะแนน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะทั่วไป

2.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้ดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้

2.3.1 ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบริบทของชุมชนมรสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย รายละเอียดตามภาคผนวก ก

2.3.2 ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Likert 's Scale) และปรับปรุงจากแบบสอบถามที่มีลักษณะใกล้เคียง

2.3.3 สร้างแบบสอบถาม โดยเขียนคำถามให้สอดคล้องกับหัวข้อปัญหาและจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนด

2.3.4 นำแบบสอบถามที่จัดทำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงหรือเพิ่มเติม

2.3.5 นำแบบสอบถามหาคุณภาพ โดยการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1) หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความเที่ยงตรง จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน รายละเอียดตามภาคผนวก ง แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of item Objective Congruence : IOC) ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ รายละเอียดตามภาคผนวก ข

2) หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ นำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นตาม

วิธีการ ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.978 รายละเอียดตามภาคผนวก ค

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม ที่ได้ส่งให้บุคลากร สหกรณ์สมาชิกชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 274 คน โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 15 วัน ทำการ จึงติดตามขอรับแบบสอบถามกลับคืน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมจากเอกสารต่างๆ และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานประจำปีของสหกรณ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา และอ้างอิงในการเขียนรายงานครั้งนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตอนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ เขตพื้นที่ สถิติที่ใช้คือ จำนวนความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 บัญชีด้านนโยบายสหกรณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการวิชาการเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปแปลผลโดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด.2554:50) ดังนี้

ช่วงคะแนนการแปลความหมาย

4.51 – 5.00ระดับความสำคัญต่อการใช้บริการมากที่สุด

3.51 – 4.50ระดับความสำคัญต่อการใช้บริการมาก

2.51 – 3.50 ระดับความสำคัญต่อการใช้บริการปานกลาง

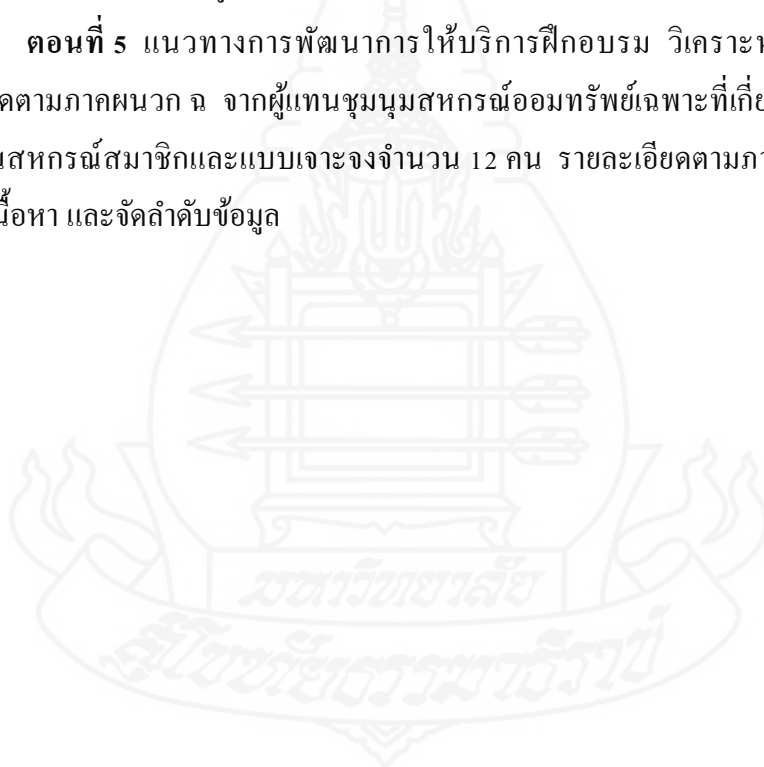
1.51 – 2.50ระดับความสำคัญต่อการใช้บริการน้อย

1.00 – 1.50ระดับความสำคัญต่อการใช้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยสหกรณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) สำหรับตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance) สำหรับตัวแปรต้นมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Different) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนำเสนอในรูปแบบตารางและบรรยายผลการศึกษา

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีผลต่อการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิดที่ได้ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาให้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ใช้การรวบรวมประเด็นที่เหมือนกัน สถิติที่ใช้คือ จำนวนความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรม วิเคราะห์โดยการสัมภาษณ์ รายละเอียดตามภาคผนวก จ จากผู้แทนชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์เฉพาะที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน และผู้แทนสหกรณ์สมาชิกและแบบเจาะจงจำนวน 12 คน รายละเอียดตามภาคผนวก จ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดลำดับข้อมูล



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกรอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 274 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกรอบรมของชุมชนสหกรณ์

ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกรอบรมของชุมชนสหกรณ์

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการบริการฝึกรอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n หมายถึงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} หมายถึงค่าเฉลี่ยเลขคณิต

S.D. หมายถึงส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t หมายถึงการทดสอบค่าที

F หมายถึงการทดสอบความแปรปรวน

** หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชสอ. หมายถึงชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน จำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรม ความคาดหวังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม ประเภทกลุ่มอาชีพ และเขตที่ตั้งสหกรณ์ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

			(n=274)
ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์	จำนวน	ร้อยละ	
1. เพศ			
ชาย	140	51.09	
หญิง	134	48.91	
2. อายุ			
ไม่เกิน 35 ปี	34	12.41	
35-40 ปี	35	12.77	
41-45 ปี	77	28.10	
46-50 ปี	79	28.84	
51 ปีขึ้นไป	49	17.88	
3. ระดับการศึกษา			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	12.41	
ปริญญาตรี	158	57.66	
สูงกว่าปริญญาตรี	82	29.93	
4. ตำแหน่ง			
ประธานกรรมการ	30	10.95	
กรรมการดำเนินการ	103	37.59	
ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ	72	26.28	
ฝ่ายจัดการ	69	25.18	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

			(n=274)
ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์		จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์การทำงาน			
	ไม่เกิน 5 ปี	118	43.07
	6-10 ปี	69	25.18
	11-15 ปี	38	13.87
	16 ปีขึ้นไป	49	17.88
6. จำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรม			
	1 หลักสูตร	110	40.15
	2 หลักสูตร	92	33.58
	3 หลักสูตร	41	14.96
	มากกว่า 3 หลักสูตร	31	11.31
7. ความคาดหวังจากการเข้ารับการฝึกอบรม			
	พัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ	188	68.61
	ใช้ปรับฐานในการปรับ/หรือขึ้นเงินเดือน	53	19.34
	การเลื่อน/ปรับตำแหน่ง	33	12.05
	อื่นๆ	-	-
ปัจจัยด้านสหกรณ์			
1. ประเภทกลุ่มอาชีพของสหกรณ์ที่ปฏิบัติงาน			
	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	193	70.44
	เอกชน	81	29.56
2. เขตที่ตั้งสหกรณ์ที่ปฏิบัติงาน			
	ส่วนกลาง	106	38.69
	ส่วนภูมิภาค	168	61.31

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน จำนวนครั้ง

ที่เข้ารับการฝึกอบรม ความคาดหวังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม ประเภทกลุ่มอาชีพ และเขตที่ตั้ง สหกรณ์ ดังนี้

เพศ พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.09 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.90

อายุ พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.84 รองลงมาอายุ 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.10 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.88 อายุ 35-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.77 และมีจำนวนน้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.41

ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.66 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.93 และต่ำกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 12.41

ตำแหน่ง พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นกรรมการดำเนินการ คิดเป็น ร้อยละ 37.59 ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 26.28 ฝ่ายจัดการ คิดเป็นร้อยละ 25.18 และประธานกรรมการ คิดเป็นร้อยละ 10.95

ประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.07 รองลงมาประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.18 ประสบการณ์การทำงาน 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.88 และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.87

จำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ 1 หลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 40.15 รองลงมาคือจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ 2 หลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 33.58 จำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรม 3 หลักสูตรคิดเป็นร้อยละ 14.96 และมีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมน้อยที่สุดคือมากกว่า 3 หลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 11.31

ความคาดหวังจากการเข้ารับการฝึกอบรม พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังจากการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ คิดเป็น ร้อยละ 68.61 รองลงมาเพื่อใช้ปรับฐานในการปรับ/หรือขึ้นเงินเดือน คิดเป็นร้อยละ 19.34 และเพื่อการเลื่อน/ปรับตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 12.05

ประเภทกลุ่มอาชีพของสหกรณ์ที่ปฏิบัติ พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสหกรณ์กลุ่มอาชีพพระราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 70.44 และปฏิบัติงานในสหกรณ์กลุ่มอาชีพเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.56

เขตที่ตั้งสหกรณ์ที่ปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สหกรณ์ที่ปฏิบัติงานมีที่ตั้งอยู่ในเขตส่วนภูมิภาค คิดเป็นร้อยละ 61.31 และปฏิบัติงานมีที่ตั้งอยู่ในเขตส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.69

ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ประกอบด้วย 1) ด้านนโยบายสหกรณ์ 2) ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม 3) ด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรม และ 4) ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

2.1 ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรม ของ ชสอ.

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายสหกรณ์สมาชิกด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน และด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยรวม และจำแนกตามรายด้านรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2-4.5

ตารางที่ 4.2 ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายสหกรณ์สมาชิก โดยรวม

(n=274)

นโยบายสหกรณ์สมาชิก	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	4.15	0.602	มาก
2. ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	3.01	1.183	ปานกลาง
3. ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.37	1.008	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.51	0.784	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรของสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายสหกรณ์สมาชิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) และระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X}=3.37$) และการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน ($\bar{X}=3.01$)

ตารางที่ 4.3 ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายสหกรณ์สมาชิก ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ (n=274)

การพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. การมีแผนพัฒนาบุคลากรสหกรณ์ที่ชัดเจน	4.11	0.66	มาก
2. การสนับสนุนงบประมาณในการอบรมของสหกรณ์	4.13	0.68	มาก
3. การสนับสนุนวันเข้ารับการฝึกอบรมโดยไม่ถือเป็นวันลา	4.22	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.15	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า บุคลากรของสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายสหกรณ์สมาชิก ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ดังนี้ การสนับสนุนวันเข้ารับการฝึกอบรมโดยไม่ถือเป็นวันลา ($\bar{X}=4.22$) การสนับสนุนงบประมาณในการอบรมของสหกรณ์ ($\bar{X}=4.13$) และด้านที่มีค่าน้อยคือการมีแผนพัฒนาบุคลากรสหกรณ์ที่ชัดเจน ($\bar{X}=4.11$)

ตารางที่ 4.4 ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายสหกรณ์สมาชิก ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน

(n=274)

การเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. มีนำผลการฝึกอบรมประกอบการพิจารณาประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน	3.08	1.19	ปานกลาง
2. การเข้ารับการฝึกอบรมมีผลต่อการปรับฐานเงินเดือน	2.95	1.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.01	1.18	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บุคลากรของสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายของสหกรณ์สมาชิกด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับดังนี้ มีนำผลการฝึกอบรมประกอบการพิจารณาประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน (\bar{X} =3.08) และการเข้ารับการฝึกอบรมมีผลต่อการปรับฐานเงินเดือน (\bar{X} =2.95)

ตารางที่ 4.5 ระดับความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายสหกรณ์สมาชิก ด้านนโยบายการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น

(n=274)

การเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.22	1.16	ปานกลาง
2. การกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างชัดเจนจากการเข้าอบรม	3.28	1.07	ปานกลาง
3. การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบที่ตรงกับความรู้และความสามารถของบุคคล	3.62	1.04	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.37	1.00	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า บุคลากรของสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายของสหกรณ์สมาชิกด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบที่ตรงกับความรู้และความสามารถของบุคคล มีความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) และระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ ดังนี้ การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X}=3.22$) และการกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่างชัดเจนจากการเข้าอบรม ($\bar{X}=3.28$)

2.2 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรม ของ ชสอ.

ผลการวิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักสูตรการฝึกอบรมในการตัดสินใจ ของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม หลักสูตร และด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.6-4.9

ตารางที่ 4.6 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการ
 ฝึกอบรมของ ชสอ. ในหลักสูตรการฝึกอบรม โดยรวม

(n=274)

หลักสูตรการฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	4.19	0.48	มาก
2. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม หลักสูตร	4.24	0.51	มาก
3. ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4.24	0.54	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.22	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ($\bar{X}=4.24$) ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร ($\bar{X}=4.24$) และด้านเนื้อหาของหลักสูตร ($\bar{X}=4.19$)

ตารางที่ 4.7 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการ
 ฝึกอบรมของ ชสอ. ในหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาของหลักสูตร

(n=274)

ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมมีการ แบ่งเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.25	0.55	มาก
2. หัวข้อและเนื้อหาของการฝึกอบรมมี การจัดลำดับขั้นตอนความยากง่าย สัมพันธ์ต่อกัน	4.20	0.62	มาก
3. เนื้อหาของหลักสูตรตรงกับหน้าที่และ ความรับผิดชอบของตนเอง	4.17	0.62	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

(n=274)			
ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
4. เนื้อหาของหลักสูตรใช้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.15	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.19	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมมีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ($\bar{X}=4.25$) หัวข้อและเนื้อหาของการฝึกอบรมมีการจัดลำดับขั้นตอนความยากง่ายสัมพันธ์ต่อกัน ($\bar{X}=4.20$) เนื้อหาของหลักสูตรตรงกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ($\bar{X}=4.17$) และเนื้อหาของหลักสูตรใช้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.15$)

ตารางที่ 4.8 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหลักสูตร

(n=274)			
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหลักสูตร	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมทำให้ทราบถึงหลักการแนวคิด บทบาทของหลักสูตรการฝึกอบรมได้	4.24	0.58	มาก
2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความสอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตรที่ฝึกอบรม	4.25	0.57	มาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(n=274)			
ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหลักสูตร	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
3. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีรายละเอียดชัดเจนทำให้สามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.23	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.24	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหลักสูตรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความสอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตรที่ฝึกอบรม ($\bar{X}=4.25$) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมทำให้ทราบถึงหลักการแนวคิด บทบาทของหลักสูตรการฝึกอบรมได้ ($\bar{X}=4.24$) และ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีรายละเอียดชัดเจนทำให้สามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X}=4.23$)

ตารางที่ 4.9 ระดับความสำคัญของบัณฑิตการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(n=274)			
ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การฝึกอบรมทำให้เกิดความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น	4.25	0.59	มาก
2. การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	0.60	มาก
3. การฝึกอบรมทำให้สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	4.23	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.24	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ การฝึกอบรมทำให้เกิดความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น ($\bar{X}=4.25$) การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.24$) และการฝึกอบรมทำให้สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ($\bar{X}=4.23$)

2.3 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรมที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรม ของ ชสอ.

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องวิธีการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านวิทยากรผู้อบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการประเมินผล รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.10-4.19

ตารางที่ 4.10 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการ ฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรมโดยรวม

รูปแบบวิธีการฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านวิทยากรผู้อบรม	4.26	0.52	มาก
2. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.12	0.51	มาก
3. ด้านเอกสารการอบรม	4.23	0.53	มาก
4. ด้านสถานที่อบรม	4.23	0.60	มาก
5. ด้านโสตทัศนูปกรณ์	4.26	0.56	มาก
6. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.25	0.49	มาก
7. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.11	0.54	มาก
8. ด้านการประเมินผล	4.00	0.52	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.18	0.41	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องรูปแบบวิธีการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ด้านวิทยากรผู้อบรม และด้าน โสตทัศนูปกรณ์ ($\bar{X}=4.26$) ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ($\bar{X}=4.25$) ด้านเอกสารการอบรม และด้านสถานที่อบรม ($\bar{X}=4.23$) ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ($\bar{X}=4.12$) ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}=4.11$) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านการประเมินผล ($\bar{X}=4.00$)

ตารางที่ 4.11 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม

(n=274)

วิทยากรผู้อบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. มีความรอบรู้และเข้าใจเนื้อหาในการฝึกอบรม	4.34	0.53	มาก
2. มีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชา	4.19	0.65	มาก
3. สามารถยกตัวอย่างประกอบเนื้อหาทำให้เข้าใจได้เร็วขึ้น	4.19	0.63	มาก
4. สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	4.22	0.58	มาก
5. มีบุคลิกที่น่าเลื่อมใส สามารถจูงใจให้ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมสนใจได้	4.30	0.55	มาก
6. มีการสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเองระหว่างการฝึกอบรม	4.29	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.26	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ มีความรอบรู้และเข้าใจเนื้อหาในการฝึกอบรม ($\bar{X}=4.34$) มีบุคลิกที่น่าเลื่อมใสสามารถจูงใจให้ผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมสนใจได้ ($\bar{X}=4.30$)

มีการสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเอง ระหว่างการฝึกอบรม ($\bar{X}=4.29$) สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น ($\bar{X}=4.22$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชา และสามารถยกตัวอย่างประกอบเนื้อหาทำให้เข้าใจได้เร็วขึ้น ($\bar{X}=4.19$)

ตารางที่ 4.12 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

(n=274)			
ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเพียงพอและเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร	4.18	0.59	มาก
2. สามารถควบคุมเวลาในการอบรมได้ตรงตามกำหนดการที่ตั้งไว้	4.11	0.58	มาก
3. ช่วงเวลาไม่เป็นอุปสรรคต่อการงานประจำในหน้าที่	4.08	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.12	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเพียงพอและเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร ($\bar{X}=4.18$) สามารถควบคุมเวลาในการอบรมได้ตรงตามกำหนดการที่ตั้งไว้ ($\bar{X}=4.11$) และช่วงเวลาไม่เป็นอุปสรรคต่อการงานประจำในหน้าที่ ($\bar{X}=4.08$)

ตารางที่ 4.13 ระดับความสำคัญของปัจจัยตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการ
 ฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านเอกสารการสอน

(n=274)

ด้านเอกสารการสอน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เนื้อหาในเอกสารการอบรมมีครบถ้วนตรงตามหัวข้อของหลักสูตร	4.26	0.63	มาก
2. มีรูปแบบสวยงามทำให้สนใจที่จะหยิบขึ้นมาอ่าน	4.14	0.65	มาก
3. จำนวนเอกสารการฝึกอบรมมีเพียงพอและเหมาะสมกับผู้ฝึกอบรม	4.28	0.57	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.23	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านเอกสารการสอน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ จำนวนเอกสารการฝึกอบรมมีเพียงพอและเหมาะสมกับผู้ฝึกอบรม ($\bar{X}=4.28$) เนื้อหาในเอกสารการอบรมมีครบถ้วนตรงตามหัวข้อของหลักสูตร ($\bar{X}=4.26$) และการมีรูปแบบสวยงามทำให้สนใจที่จะหยิบขึ้นมาอ่าน ($\bar{X}=4.14$)

ตารางที่ 4.14 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านสถานที่อบรม

(n=274)

ด้านสถานที่อบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สถานที่อบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ไม่มีสิ่งใดมารบกวนสมาธิ	4.25	0.67	มาก
2. สถานที่อบรมมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.30	0.59	มาก
3. สถานที่อบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม	4.18	0.75	มาก
4. สถานที่อบรมมีอากาศถ่ายเทสะดวกเย็นสบาย	4.22	0.65	มาก

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

(n=274)

ด้านสถานที่อบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
5. โต๊ะ เก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายทำให้ไม่เมื่อยล้า	4.22	0.68	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.23	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านสถานที่อบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ สถานที่อบรมมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X}=4.30$) สถานที่อบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ไม่มีสิ่งใดมารบกวนสมาธิ ($\bar{X}=4.25$) สถานที่อบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ($\bar{X}=4.18$) สถานที่อบรมมีอากาศถ่ายเทสะดวกเย็นสบาย และ โต๊ะ เก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายทำให้ไม่เมื่อยล้า ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 4.15 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์

(n=274)

ด้านโสตทัศนูปกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัยและเหมาะสมกับหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.28	0.56	มาก
2. โสตทัศนูปกรณ์ที่มีคุณภาพดีและปลอดภัยกับการใช้งาน	4.23	0.60	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.26	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านโสตทัศนูปกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่

โตตัทสนูปกรณ์มีความทันสมัยและเหมาะสมกับหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม ($\bar{X}=4.28$) และโตตัทสนูปกรณ์ที่มีคุณภาพดีและปลอดภัยกับการใช้งาน ($\bar{X}=4.23$)

ตารางที่ 4.16 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

(n=274)

ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้อบรม	4.30	0.58	มาก
2. การมีวิธีจูงใจผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดความสนใจอย่างต่อเนื่อง	4.19	0.61	มาก
3. การจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการจัดฝึกอบรม	4.27	0.51	มาก
4. การรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ไขปัญหให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยความเต็มใจ	4.25	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.25	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับดังนี้ การดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้อบรม ($\bar{X}=4.30$) การจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการจัดฝึกอบรม ($\bar{X}=4.27$) การรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ไขปัญหให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยความเต็มใจ ($\bar{X}=4.25$) และการมีวิธีจูงใจผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดความสนใจอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.19$)

ตารางที่ 4.17 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์

(n=274)

ด้านการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยใช้หนังสือแจ้งไปยังสหกรณ์	4.26	0.606	มาก
2. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยการแจ้งให้ทราบทาง Face Book ของชุมนุมสหกรณ์ ออมทรัพย์ฯ	4.01	0.694	มาก
3. การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีการแจ้งให้ทราบทางเว็บไซต์ของชุมนุมสหกรณ์ ออมทรัพย์ฯ	4.07	0.638	มาก
4. ท่านสามารถทราบล่วงหน้าเสมอว่ามีการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วันเวลาใด สถานที่ไหน มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร	4.09	0.669	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.11	0.545	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบริการในการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยใช้หนังสือแจ้งไปยังสหกรณ์ ($\bar{X}=4.26$) ท่านสามารถทราบล่วงหน้าเสมอว่ามีการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วันเวลาใด สถานที่ไหน มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร ($\bar{X}=4.09$) การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีการแจ้งให้ทราบทาง เว็บไซต์ของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ($\bar{X}=4.07$) และการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยการแจ้งให้ทราบทาง Face Book ของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ ($\bar{X}=4.01$)

ตารางที่ 4.18 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านการประเมินผล

(n=274)

ด้านการประเมินผล	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม	3.85	0.80	มาก
2. การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยการทำแบบสอบถาม	4.03	0.62	มาก
3. การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยวิธีการสังเกต/สัมภาษณ์	3.93	0.65	มาก
4. แบบฟอร์มการประเมินผลงานเป็นแบบฟอร์มที่มีความละเอียด ชัดเจน ทำให้สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน	4.10	0.48	มาก
5. การประเมินผลงานทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น	4.08	0.53	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.00	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องรูปแบบวิธีการฝึกอบรม ด้านการประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ แบบฟอร์มการประเมินผลงานเป็นแบบฟอร์มที่มีความละเอียดชัดเจนทำให้สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน ($\bar{X}=4.10$) การประเมินผลงานทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น ($\bar{X}=4.08$) การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยการทำแบบสอบถาม ($\bar{X}=4.03$) การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยวิธีการสังเกต/สัมภาษณ์ ($\bar{X}=3.93$) และการประเมินผลก่อนการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.85$)

2.4 ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการนำไปใช้ประโยชน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรม ของ ชสอ.

ผลการวิเคราะห์ความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ด้านตรงตามความต้องการของสหกรณ์ และด้านการปรับเงินเดือน/การเลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนาบุคลากร รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.19-4.22

ตารางที่ 4.19 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในด้านการนำไปใช้ประโยชน์โดยรวม

(n=274)			
ด้านการนำไปใช้ประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4.27	0.53	มาก
2. ด้านตรงตามความต้องการของสหกรณ์	4.28	0.52	มาก
3. ด้านการปรับเงินเดือน/การเลื่อนตำแหน่ง/พัฒนาบุคลากร	3.51	1.01	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.02	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อโดยเรียงลำดับลำดับ ดังนี้ ด้านตรงตามความต้องการของสหกรณ์ ($\bar{X}=4.28$) ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ($\bar{X}=4.27$) และด้านการปรับเงินเดือน/การเลื่อนตำแหน่ง/พัฒนาบุคลากร ($\bar{X}=3.51$)

ตารางที่ 4.20 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เรื่องการนำไปใช้ประโยชน์ ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(n=274)

ด้านตรงตามวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การฝึกอบรมทำให้สามารถนำความรู้ไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ตรงตาม วัตถุประสงค์	4.28	0.64	มาก
2. การฝึกอบรมทำให้ท่านมีความมั่นใจและ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิด ประโยชน์	4.26	0.60	มาก
3. ท่านได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมตรง ตามวัตถุประสงค์ที่คาดว่าจะได้รับ	4.27	0.52	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.27	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์ ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ การฝึกอบรมทำให้สามารถนำความรู้ไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X}=4.28$) การได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ที่คาดว่าจะได้รับ ($\bar{X}=4.27$) และการฝึกอบรมทำให้ท่านมีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ($\bar{X}=4.26$)

ตารางที่ 4.21 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่อง การนำไปใช้ประโยชน์ ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์

(n=274)

ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. คุณภาพของหลักสูตรตรงกับความต้องการของสหกรณ์	4.32	0.58	มาก
2. เนื้อหาหลักสูตรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงกับความต้องการของสหกรณ์	4.31	0.60	มาก
3. การผ่านการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้ตรงกับความต้องการของสหกรณ์	4.22	0.56	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.28	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่อง การนำไปใช้ประโยชน์ ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยเรียงลำดับ ดังนี้ คุณภาพของหลักสูตรตรงกับความต้องการของสหกรณ์ ($\bar{X}=4.32$) เนื้อหาหลักสูตรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงกับความต้องการของสหกรณ์ ($\bar{X}=4.31$) และการผ่านการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้ตรงกับความต้องการของสหกรณ์ ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 4.22 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์ด้านการปรับเงินเดือน/การเลื่อนตำแหน่ง/พัฒนาบุคลากร

(n=274)

ด้านการปรับเงินเดือน/การเลื่อนตำแหน่ง/ พัฒนาบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. การเข้ารับการฝึกอบรมทำให้ได้รับการปรับเงินเดือนเพิ่มขึ้น	3.20	1.26	ปานกลาง
2. การเข้ารับการฝึกอบรมส่งผลต่อก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเลื่อนตำแหน่ง	3.31	1.25	ปานกลาง
3. การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	4.03	1.02	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.51	1.01	มาก

จากตารางที่ 4.22 พบว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ($\bar{X}=4.03$) ระดับปานกลาง ได้แก่ การเข้ารับการฝึกอบรมส่งผลต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X}=3.31$) และการเข้ารับการฝึกอบรมทำให้ได้รับการปรับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ($\bar{X}=3.20$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์ สมาชิกกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้าน สหกรณ์

3.1 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์ สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์ สมาชิก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนโยบายของสหกรณ์สมาชิก และการให้ความสำคัญ
ของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนก
ตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน จำนวน
หลักสูตรในการฝึกอบรม ความคาดหวังในการอบรม และจำแนกตามปัจจัยด้านสหกรณ์ ได้แก่
กลุ่มวิชาชีพ สถานที่ตั้ง นโยบายสหกรณ์ ตามสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1

บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของ
บุคลากร สหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามเพศ

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปัจจัยนโยบายสหกรณ์สมาชิก						
1.1 ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	4.18	0.600	4.12	0.606	0.870	0.385
1.2 ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	3.12	1.198	2.89	1.159	1.686	0.093

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1.3 ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.48	1.067	3.26	.932	1.924	0.055
2. หลักสูตรฝึกอบรม						
2.1 ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	4.18	.503	4.21	.456	-.470	.639
2.2 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร	4.26	.511	4.28	.518	-1.398	0.163
2.3 ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4.29	.561	4.18	.516	1.671	0.096
3. วิธีการฝึกอบรม						
3.1 ด้านวิทยากรผู้อบรม	4.25	.487	4.26	.557	-0.224	.823
3.2 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.17	.526	4.08	.510	1.551	.322
3.3 ด้านเอกสารการอบรม	4.21	.569	4.24	.487	-.511	.610
3.4 ด้านสถานที่อบรม	4.18	.640	4.28	.573	-1.386	.167
3.5 ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	4.20	.572	4.31	.550	-1.649	.100
3.6 ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.27	.541	4.23	.440	.702	.483
3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์	4.13	.566	4.08	.522	.753	.452
3.8 ด้านการประเมินผล	4.03	.531	3.96	.509	1.068	.286
4. การนำไปใช้ประโยชน์						
4.1 ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4.31	.542	4.23	.520	1.312	.190
4.2 ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์	4.29	.527	4.26	.522	.477	.634
4.3 ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและพัฒนานักวิชาการ	3.58	1.085	3.44	.935	1.210	.227
ภาพรวม	4.02	.478	3.95	.404	1.232	.219

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2

บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามอายุ

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	ระหว่าง	1.119	4	.280	.768	.546
	ภายใน	107.383	269	.364		
	รวม	108.502	273			
2. ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	ระหว่าง	2,482	4	.620	.440	.780
	ภายใน	415.728	269	1.409		
	รวม	418.209	273			
3. ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่าง	2.136	4	.534	.523	.719
	ภายใน	301.468	269	1.022		
	รวม	303.604	273			
4. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	ระหว่าง	2.433	4	.608	2.696*	.031
	ภายใน	66.569	269	.226		
	รวม	69.002	273			
5. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร	ระหว่าง	3.651	4	.913	3.557**	0.007
	ภายใน	75.687	269	.257		
	รวม	79.337	273			
6. ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	.969	4	.242	.826	.509
	ภายใน	86.561	269	.293		
	รวม	87.530	273			

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านวิทยากรผู้อบรม	ระหว่าง	3.827	4	.957	3.641**	.007
	ภายใน	77.527	269	.263		
	รวม	81.354	273			
8. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	ระหว่าง	1.825	4	.456	1.707	.148
	ภายใน	78.862	269	.267		
	รวม	82.687	273			
9. ด้านเอกสารประกอบการอบรม	ระหว่าง	3.000	4	.750	2.734*	.029
	ภายใน	80.920	269	.274		
	รวม	83.920	273			
10. ด้านสถานที่อบรม	ระหว่าง	2.286	4	.571	1.552	.187
	ภายใน	108.607	269	.368		
	รวม	110.893	273			
11. ด้านโสตทัศนูปกรณ์	ระหว่าง	5.079	4	1.270	4.178**	0.003
	ภายใน	89.664	269	.304		
	รวม	94.743	273			
12. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระหว่าง	1.604	4	.401	1.663	.159
	ภายใน	71.143	269	.241		
	รวม	72.747	273			
13. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่าง	1.544	4	.386	1.306	.268
	ภายใน	87.177	269	.296		
	รวม	88.721	273			
14. ด้านการประเมินผล	ระหว่าง	1.895	4	.474	1.766	.136
	ภายใน	79.140	269	.268		
	รวม	81.035	273			
15. ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	.482	4	.105	.371	.829
	ภายใน	83.820	269	.284		
	รวม	84.241	273			

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

		(n=274)				
ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
16. ด้านตรงกับความต้องการของ สหกรณ์	ระหว่าง	1.559	4	.390	1.426	.225
	ภายใน	80.626	269	.273		
	รวม	82.185	273			
17. ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อน ตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากร	ระหว่าง	4.319	4	1.080	1.049	.382
	ภายใน	3030.730	269	1.030		
	รวม	308.049	273			
ภาพรวม	ระหว่าง	.562	4	.141	.711	.585
	ภายใน	58.305	269	.198		
	รวม	58.867	273			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.24 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.แตกต่างกัน ในด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารอบรมและด้าน โสตทัศนูปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ,.01,.05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับด้านอื่นๆ ที่เหลือให้ความสำคัญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.25-4.29

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ ด้านเนื้อหาหลักสูตร

(n=274)

อายุ	\bar{X}	อายุ				
		ไม่เกิน 35 ปี	35-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.25	3.95	4.34	4.18	4.22
ไม่เกิน 35 ปี	4.25		0.3	-0.09	0.07	0.03
35-40 ปี	3.95			-0.39*	-0.23*	-0.27*
41-45 ปี	4.34				0.16	0.12
46-50 ปี	4.18					-0.04
51 ปีขึ้นไป	4.22					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 35-40 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเนื้อหาหลักสูตร น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 41-45 ปี อายุ 46-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ ด้านวัตถุประสงค์ของการ
ฝึกอบรมหลักสูตร

(n=274)

อายุ	\bar{X}	อายุ				
		ไม่เกิน 35 ปี	35-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.36	4.01	4.48	4.22	4.22
ไม่เกิน 35 ปี	4.36		0.35*	-0.12	0.14	0.14
35-40 ปี	4.01			-0.47*	-0.21	-0.21
41-45 ปี	4.48				0.26*	0.26*
46-50 ปี	4.22					
51 ปีขึ้นไป	4.22					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 35 - 40 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหลักสูตร น้อยกว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 41 – 50 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจมากกว่าอายุ 46 – 50 ปี และ 60 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุแตกต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหลักสูตร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้านวิทยากรผู้อบรม

(n=274)

อายุ	\bar{X}	อายุ				
		ไม่เกิน 35 ปี	35-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.14	3.98	4.47	4.26	4.26
ไม่เกิน 35 ปี	4.14		0.16	-0.33*	-0.12	-0.12
35-40 ปี	3.98			-0.49*	-0.28*	-0.28*
41-45 ปี	4.47				0.21	0.21
46-50 ปี	4.26					
51 ปีขึ้นไป	4.26					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ส่วนบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 35-40 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านวิทยากรผู้อบรม น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 41 – 45 ปี , 46-50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 41-45 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านวิทยากรผู้อบรม มากกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุไม่เกิน 35 ปี และ 46 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน คู่อื่นๆ มีการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านวิทยากรผู้อบรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ ด้านเอกสารอบรม

(n=274)

อายุ	\bar{X}	อายุ				
		ไม่เกิน 35 ปี	35-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.40	3.95	4.29	4.21	4.32
ไม่เกิน 35 ปี	4.40		0.45*	0.11	0.19*	0.08
35-40 ปี	3.95			-0.34*	-0.26*	-0.37*
41-45 ปี	4.29				0.08	-0.03
46-50 ปี	4.21					-0.01
51 ปีขึ้นไป	4.32					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ ไม่เกิน 35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเอกสารอบรม มากกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 35-40 ปี และอายุ 46-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 35-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเอกสารอบรม น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 41-45 ปี อายุ 46-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรที่มีอายุ ต่างกัน คู่อื่นๆ มีการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเอกสารอบรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม ตามอายุ ด้านโสตทัศนูปกรณ์

(n=274)

อายุ	\bar{X}	อายุ				
		ไม่เกิน 35 ปี	35-40 ปี	41-45 ปี	46-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.00	4.02	4.53	4.26	4.22
ไม่เกิน 35 ปี	4.00		-0.02	-0.53*	-0.26	-0.22
35-40 ปี	4.02			-0.51*	-0.24*	-0.2
41-45 ปี	4.53				0.27*	0.31*
46-50 ปี	4.26					0.04
51 ปีขึ้นไป	4.22					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ ไม่เกิน 35 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านโสตทัศนูปกรณ์ น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิก ที่มีอายุ 41-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่วนบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 35-40 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านโสตทัศนูปกรณ์ น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 41-45 ปี และอายุ 46-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 41-45 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านโสตทัศนูปกรณ์ มากกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุ 46-50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน คู่อื่นๆ การตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านโสตทัศนูปกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3

บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	ระหว่าง	5.969	2	2.985	8.646**	.000
	ภายใน	102.533	271	.345		
	รวม	108.502	273			
2. ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	ระหว่าง	6.054	2	3.027	2.181	.115
	ภายใน	412.156	271	1.388		
	รวม	418.209	273			
3. ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่าง	.059	2	.029	0.29	.972
	ภายใน	303.543	271	1.022		
	รวม	303.604	273			
4. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	ระหว่าง	.441	2	.221	.956	.386
	ภายใน	68.561	271	.231		
	รวม	69.002	273			
5. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร	ระหว่าง	1.384	2	.692	2.636	.073
	ภายใน	77.954	271	.262		
	รวม	79.337	273			
6. ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	1.687	2	.843	2.918	.056
	ภายใน	85.843	271	.289		
	รวม	87.530	273			
7. ด้านวิทยากรผู้อบรม	ระหว่าง	0.882	2	.441	1.628	.198
	ภายใน	80.471	271	.271		
	รวม	81.354	273			
8. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	ระหว่าง	4.564	2	2.282	8.903**	.000
	ภายใน	76.124	271	.256		
	รวม	80.687	273			

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
9. ด้านเอกสารการอบรม	ระหว่าง	2.139	2	1.069	3.883*	.022
	ภายใน	81.781	271	.275		
	รวม	83.920	273			
10. ด้านสถานที่อบรม	ระหว่าง	1.220	2	.610	1.652	.193
	ภายใน	109.673	271	.369		
	รวม	110.893	273			
11. ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	ระหว่าง	.687	2	.343	1.084	.340
	ภายใน	94.056	271	.317		
	รวม	94.743	273			
12. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระหว่าง	1.313	2	.657	2.730	.067
	ภายใน	71.434	271	.241		
	รวม	72.747	273			
13. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่าง	2.149	2	1.074	3.686*	.026
	ภายใน	86.572	271	.291		
	รวม	88.721	273			
14. ด้านการประเมินผล	ระหว่าง	1.062	2	.531	1.912	.141
	ภายใน	79.973	271	.269		
	รวม	81.035	273			
15. ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	1.398	2	.699	2.505	.083
	ภายใน	82.844	271	.279		
	รวม	84.241	273			
16. ด้านตรงกับความต้องการของ สหกรณ์	ระหว่าง	3.271	2	1.636	6.156**	.002
	ภายใน	78.914	271	.266		
	รวม	82.185	273			

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
17. ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากร	ระหว่าง	1.494	2	.747	.724	.486
	ภายใน	306.554	271	1.032		
	รวม	308.049	273			
	ระหว่าง	.764	2	.382	1.953	.144
	ภายใน	58.103	271	.196		
	รวม	58.867	273			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.30 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.แตกต่างกัน ในด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .01, .05, .05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับด้านอื่นๆที่เหลือให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ ในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.31-4.34

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจ
ใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการพัฒนา
บุคลากรของสหกรณ์

(n=274)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.38	4.03	4.29
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.38		0.35*	0.09
ปริญญาตรี	4.03			-0.26*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.29			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
ให้ความสำคัญต่อปัจจัย การตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการพัฒนาบุคลากรของ
สหกรณ์ น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่า
ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับ
การศึกษาแตกต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.
ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านระยะเวลาที่ใช้
ในการฝึกอบรม

(n=274)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.36	4.02	4.22
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.36		0.34*	0.14
ปริญญาตรี	4.02			-0.20*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.22			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อบัณฑิต ใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม น้อยกว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านเอกสารอบรม (n=274)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.29	4.15	4.33
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.29		0.14	-0.04
ปริญญาตรี	4.15			-0.18*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.33			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเอกสารอบรม น้อยกว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเอกสารอบรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการประชาสัมพันธ์
(n=274)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.28	4.04	4.17
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.28		0.24*	0.11
ปริญญาตรี	4.04			-0.13
สูงกว่าปริญญาตรี	4.17			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย การตัดสินใจใช้ บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านตรงกับความ
ต้องการของสหกรณ์
(n=274)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.45	4.19	4.38
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.45		0.26*	0.07
ปริญญาตรี	4.19			-0.19*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.38			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกรอบรมของ ชสอ. ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์ มากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน คู่อื่นๆ การตัดสินใจใช้บริการฝึกรอบรมของ ชสอ. ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4

บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีตำแหน่งต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการใช้บริการฝึกรอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 4 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากร สหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกรอบรมของ ชสอ. จำแนกตามตำแหน่ง

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกรอบรมของ ชสอ.	SS	df	MS	F	Sig.	
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	ระหว่าง	1.168	3	.389	1.074	.360
	ภายใน	107.334	270	.363		
	รวม	108.502	273			
2. ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	ระหว่าง	5.338	3	1.779	1.276	.283
	ภายใน	412.871	270	1.395		
	รวม	418.209	273			
3. ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่าง	2.532	3	.844	.830	.478
	ภายใน	301.072	270	1.017		
	รวม	303.604	273			
4. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	ระหว่าง	.874	3	.291	1.265	.286
	ภายใน	68.129	270	.230		
	รวม	69.002	273			

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

		(n=274)				
ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
5. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ของหลักสูตร	ระหว่าง	.740	3	.247	.928	.427
	ภายใน	78.598	270	.266		
	รวม	70.337	273			
6. ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	2.470	3	.823	2.865*	0.037
	ภายใน	85.060	270	.287		
	รวม	87.530	273			
7. ด้านวิทยากรผู้อบรม	ระหว่าง	1.368	3	.456	1.687	.170
	ภายใน	79.986	270	.270		
	รวม	81.354	273			
8. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	ระหว่าง	.982	3	.327	1.216	.304
	ภายใน	79.705	270	.269		
	รวม	80.687	273			
9. ด้านเอกสารการอบรม	ระหว่าง	.352	3	.117	.415	.742
	ภายใน	83.568	270	.282		
	รวม	83.920	273			
10. ด้านสถานที่อบรม	ระหว่าง	.048	3	.016	.043	.988
	ภายใน	110.845	270	.374		
	รวม	110.893	273			
11. ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	ระหว่าง	.360	3	.120	.376	.770
	ภายใน	94.383	270	.319		
	รวม	94.742	273			
12. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระหว่าง	2.285	3	.942	3.987**	.008
	ภายใน	69.921	270	.236		
	รวม	72.747	273			
13. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่าง	1.521	3	.507	1.721	.163
	ภายใน	87.199	270	.295		
	รวม	88.721	273			

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
14. ด้านการประเมินผล	ระหว่าง	1.189	3	.396	1.470	.223
	ภายใน	79.846	270	.270		
	รวม	81.035	273			
15. ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	.752	3	.251	.888	.447
	ภายใน	83.489	270	.282		
	รวม	84.241	273			
16. ด้านตรงกับความต้องการของ สหกรณ์	ระหว่าง	1.737	3	.579	2.131	.096
	ภายใน	80.448	270	.272		
	รวม	82.185	273			
17. ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อน ตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากร	ระหว่าง	6.891	3	2.297	2.258	.082
	ภายใน	301.157	270	1.017		
	รวม	308.049	273			
รวม	ระหว่าง	.604	3	.201	1.023	.383
	ภายใน	58.263	270	.197		
	รวม	58.867	273			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.36 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีตำแหน่งต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบังคับการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อบังคับการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ในด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับ ด้านอื่นๆ ที่เหลือให้ความสำคัญต่อบังคับการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ รายด้าน จำแนกตามตำแหน่งด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.37-4.42

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(n=274)

ตำแหน่ง	\bar{X}	ตำแหน่งในสหกรณ์			
		ประธานกรรมการ	กรรมการดำเนินงาน	ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ	ฝ่ายจัดการ
		4.35	4.30	4.22	4.09
ประธานกรรมการ	4.35		0.05	0.13	0.26*
กรรมการดำเนินงาน	4.30			0.08	0.21*
ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ	4.22				0.13
ฝ่ายจัดการ	4.09				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีตำแหน่งเป็นประธานกรรมการ และกรรมการดำเนินการ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มากกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีตำแหน่งฝ่ายจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามตำแหน่ง ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

(n=274)

ตำแหน่ง	\bar{X}	ตำแหน่ง			
		ประธาน กรรมการ	กรรมการ ดำเนินงาน	ผู้จัดการ/รอง ผู้จัดการ	ฝ่ายจัดการ
		4.31	4.35	4.15	4.15
ประธานกรรมการ	4.31		-0.04	0.16	0.16
กรรมการดำเนินงาน	4.35			0.20*	0.20*
ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ	4.15				
ฝ่ายจัดการ	4.15				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีตำแหน่งกรรมการดำเนินงาน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม มากกว่าบุคลากรที่มีตำแหน่งผู้จัดการ/รองผู้จัดการ และฝ่ายจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีตำแหน่ง ต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5

บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 5 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากร
สหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. จำแนก
ตามประสบการณ์การทำงาน

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	ระหว่าง	3.020	3	1.007	2.824*	.039
	ภายใน	105.483	270	.356		
	รวม	108.502	273			
2. ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	ระหว่าง	3.387	3	1.129	.806	.492
	ภายใน	414.822	270	1.401		
	รวม	418.209	273			
3. ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่าง	1.002	3	.334	.327	.806
	ภายใน	302.602	270	1.022		
	รวม	303.604	273			
4. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	ระหว่าง	2.280	3	.760	3.371*	.019
	ภายใน	66.722	270	.225		
	รวม	69.002	273			
5. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร	ระหว่าง	.230	3	.077	.287	.835
	ภายใน	79.107	270	.267		
	รวม	79.337	273			
6. ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	1.738	3	.579	1.999	.114
	ภายใน	85.792	270	.290		
	รวม	87.530	273			
7. ด้านวิทยากรผู้อบรม	ระหว่าง	2.037	3	.678	2.533	.057
	ภายใน	79.317	270	.268		
	รวม	81.354	273			
8. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	ระหว่าง	1.340	3	.447	1.666	.174
	ภายใน	79.348	270	.268		
	รวม	80.687	273			

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

		(n=274)				
ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
9. ด้านเอกสารการอบรม	ระหว่าง	2.322	3	.774	2.808*	.040
	ภายใน	81.598	270	.276		
	รวม	83.920	273			
10. ด้านสถานที่อบรม	ระหว่าง	1.276	3	.425	1.148	.330
	ภายใน	109.617	270	.370		
	รวม	110.893	273			
11. ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	ระหว่าง	2.186	3	.729	2.330	.074
	ภายใน	92.557	270	.313		
	รวม	94.743	273			
12. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระหว่าง	1.466	3	.489	2.030	.110
	ภายใน	71.280	270	.241		
	รวม	72.747	273			
13. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่าง	1.267	3	.422	1.429	.234
	ภายใน	87.454	270	.295		
	รวม	88.721	273			
14. ด้านการประเมินผล	ระหว่าง	1.412	3	.471	1.749	.157
	ภายใน	79.623	270	.269		
	รวม	81.035	273			
15. ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	1.827	3	.609	2.187	.090
	ภายใน	82.414	270	.278		
	รวม	84.241	273			
16. ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์	ระหว่าง	3.147	3	1.049	3.929*	.009
	ภายใน	79.038	270	.267		
	รวม	82.185	273			

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.	SS	df	MS	F	Sig.
17. ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อน	4.457	3	1.486	1.449	.229
ตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากร					
	ระหว่าง				
	ภายใน	303.591	270	1.026	
	รวม	308.049	273		
	ระหว่าง	7.49	3	.250	1.271
	ภายใน	58.119	270	.196	
รวม	รวม	58.867	273		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.39 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ในด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านเอกสารการอบรม และด้านตรงกับความ ต้องการของสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05,.05,.05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับด้าน อื่นๆ ที่เหลือ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยมีการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ รายด้าน จำแนก ตามประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.40-4.43

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจวิธี
ผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงาน ด้านการพัฒนากุศลกรของสหกรณ์

(n=274)

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{X}	ประสบการณ์			
		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
		4.22	3.97	4.18	4.20
ไม่เกิน 5 ปี	4.22		0.25*	0.04	0.02
6-10 ปี	3.97			-0.21*	-0.23
11-15 ปี	4.18				-0.02
16 ปี ขึ้น	4.20				

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการพัฒนากุศลกรของ สหกรณ์ น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี และ 11 – 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการพัฒนากุศลกรของ สหกรณ์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจ วิธีผลต่าง
นัยสำคัญน้อยที่สุดของใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงาน ด้านเนื้อหาหลักสูตร

(n=274)

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{X}	ประสบการณ์			
		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
		4.28	4.13	4.13	4.06
ไม่เกิน 5 ปี	4.28		0.15*	0.15*	0.22*
6-10 ปี	4.13				0.07
11-15 ปี	4.13				0.07
16 ปี ขึ้น	4.06				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเนื้อหาของหลักสูตรมากกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี 11-15 ปี และอายุ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจ วิธี
ผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงาน ด้านประสบการณ์การทำงาน

(n=274)

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{X}	ประสบการณ์			
		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
		4.29	4.13	4.05	4.27
ไม่เกิน 5 ปี	4.29		0.16*	0.24*	0.02
6-10 ปี	4.13			0.08	-0.14
11-15 ปี	4.05				-0.22
16 ปี ขึ้น	4.27				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเอกสารอบรม มากกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และ 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันคู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านเอกสารอบรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจ

วิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุดของใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์

(n=274)

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{X}	ประสบการณ์			
		ไม่เกิน 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปี ขึ้นไป
		4.38	4.17	4.14	4.20
ไม่เกิน 5 ปี	4.38		0.21*	0.24*	0.18*
6-10 ปี	4.17			0.03	-0.03
11-15 ปี	4.14				-0.06
16 ปี ขึ้น	4.20				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 5 ปี ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านตรงกับความต้องการของ สหกรณ์ มากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6

บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่จำนวนหลักสูตรในการเข้าฝึกอบรมต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 6 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. จำแนกตามจำนวนหลักสูตรในการฝึกอบรม

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	ระหว่าง	2.242	3	.747	2.081	.103
	ภายใน	106.261	270	.359		
	รวม	108.502	273			
2. ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	ระหว่าง	22.886	3	7.629	5.712**	.001
	ภายใน	395.324	270	1.336		
	รวม	418.209	273			
3. ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่าง	31.532	3	10.511	11.435**	.000
	ภายใน	272.072	270	.919		
	รวม	303.604	273			
4. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	ระหว่าง	.695	3	.232	1.005	.391
	ภายใน	68.307	270	.231		
	รวม	69.002	273			
5. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร	ระหว่าง	1.155	3	.385	1.005	.391
	ภายใน	78.182	270	.264		
	รวม	79.337	273			
6. ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	1.307	3	.436	1.496	.216
	ภายใน	86.223	270	.291		
	รวม	87.530	273			

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านวิทยากรผู้อบรม	ระหว่าง	.397	3	.132	.484	.694
	ภายใน	80.957	270	.274		
	รวม	81.354	273			
8. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	ระหว่าง	.325	3	.108	.399	.754
	ภายใน	80.363	270	.271		
	รวม	80.687	273			
9. ด้านเอกสารการอบรม	ระหว่าง	.307	3	.102	.362	.780
	ภายใน	83.613	270	.282		
	รวม	83.920	273			
10. ด้านสถานที่อบรม	ระหว่าง	5.732	3	1.911	5.378**	.001
	ภายใน	105.161	270	.355		
	รวม	110.893	273			
11. ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	ระหว่าง	.752	3	.251	.789	.501
	ภายใน	93.991	270	.318		
	รวม	94.743	273			
12. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระหว่าง	.871	3	.272	1.121	.341
	ภายใน	71.929	270	.243		
	รวม	72.747	273			
13. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่าง	1.935	3	.645	2.200	.088
	ภายใน	86.786	270	.293		
	รวม	88.721	273			
14. ด้านการประเมินผล	ระหว่าง	.805	3	.268	.990	.398
	ภายใน	80.203	270	.271		
	รวม	81.035	273			

ตารางที่ 4.44 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
15. ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	1.097	3	.366	1.302	.274
	ภายใน	83.144	270	.281		
	รวม	84.241	273			
16. ด้านตรงกับความต้องการของ สหกรณ์	ระหว่าง	.603	3	.201	.729	.535
	ภายใน	81.582	270	.276		
	รวม	82.185	273			
17. ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อน ตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากร	ระหว่าง	34.197	3	11.399	12.321**	.000
	ภายใน	273.852	270	.925		
	รวม	308.049	273			
รวม	ระหว่าง	2.789	3	.930	4.907**	.002
	ภายใน	56.078	270	.189		
	รวม	58.867	273			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.44 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีจำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกันในด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้านสถานที่อบรม และด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและพัฒนาบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับด้านอื่นๆที่เหลือให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนหลักสูตรที่เข้ารับการอบรม ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.45-4.48

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวน
หลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร โดยภาพรวม

(n=274)

หลักสูตร	\bar{X}	หลักสูตร			
		1 หลักสูตร	2 หลักสูตร	3 หลักสูตร	มากกว่า 3 หลักสูตร
		3.92	4.07	4.10	3.69
1 หลักสูตร	3.92		-0.15*	-0.18*	0.23
2 หลักสูตร	4.07			-0.03	0.38*
3 หลักสูตร	4.10				0.41*
มากกว่า 3 หลักสูตร	3.69				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 1 หลักสูตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัย การตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 2 หลักสูตร และ 3 หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 2 หลักสูตร และ 3 หลักสูตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม มากกว่า บุคคลที่เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 3 หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนหลักสูตรต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย การตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามจำนวนหลักสูตร
ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน

(n=274)

หลักสูตร	\bar{X}	หลักสูตร			
		1 หลักสูตร	2 หลักสูตร	3 หลักสูตร	มากกว่า 3 หลักสูตร
		2.87	3.27	3.24	2.00
1 หลักสูตร	2.87		-0.40*	-0.37	0.87*
2 หลักสูตร	3.27			0.03	1.27*
3 หลักสูตร	3.24				1.24*
มากกว่า 3 หลักสูตร	2.00				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 1 หลักสูตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 2 หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 3 หลักสูตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 1 หลักสูตร 2 หลักสูตร และ 3 หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมที่จำนวนหลักสูตรต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวน
หลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น

(n=274)

หลักสูตร	\bar{X}	หลักสูตร			
		1 หลักสูตร	2 หลักสูตร	3 หลักสูตร	มากกว่า 3 หลักสูตร
		3.14	3.66	3.85	2.61
1 หลักสูตร	3.14		-0.52*	-0.71*	0.53
2 หลักสูตร	3.66			-0.19	1.05*
3 หลักสูตร	3.85				1.24*
มากกว่า 3 หลักสูตร	2.61				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 1 หลักสูตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัย การตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 2 หลักสูตร และ 3 หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 3 หลักสูตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 2 หลักสูตร และ 3 หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนหลักสูตรต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อปัจจัย การตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวน
หลักสูตรที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร ด้านสถานที่อบรม

(n=274)

หลักสูตร	\bar{X}	หลักสูตร			
		1 หลักสูตร	2 หลักสูตร	3 หลักสูตร	มากกว่า 3 หลักสูตร
		4.26	4.17	4.42	3.65
1 หลักสูตร	4.26		0.09	-0.16	0.61*
2 หลักสูตร	4.17			-0.25*	0.52*
3 หลักสูตร	4.42				0.77*
มากกว่า 3 หลักสูตร	3.65				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 3
หลักสูตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัย การตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านสถานที่อบรม
น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 1 หลักสูตร 2 หลักสูตร และ 3 หลักสูตร
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 2
หลักสูตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. น้อยกว่า บุคลากร
สหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 3 หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สําหรับ
บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนหลักสูตรต่างกัน คู่อื่นๆ ให้ความสำคัญต่อ
ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านสถานที่อบรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจใช้
บริการฝึกอบรมบุคลากรสหกรณ์สมาชิก ชสอ. เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้า
รับการฝึกอบรมหลักสูตร ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากร
(n=274)

หลักสูตร	\bar{X}	หลักสูตร			
		1 หลักสูตร	2 หลักสูตร	3 หลักสูตร	มากกว่า 3 หลักสูตร
		3.31	3.92	3.66	2.48
1 หลักสูตร	3.31		-0.61*	-0.35*	0.83*
2 หลักสูตร	3.92			0.26	1.44*
3 หลักสูตร	3.66				1.18*
มากกว่า 3 หลักสูตร	2.48				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 1 หลักสูตร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากร น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 2 หลักสูตร และ 3 หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 3 หลักสูตรให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. น้อยกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรม 1 หลักสูตร 2 หลักสูตร และ 3 หลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีจำนวนหลักสูตรต่างกัน คู่อื่นๆ มีการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 7

บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีความคาดหวังในการฝึกอบรมต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 6 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.50

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากร สหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามความคาดหวัง

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	ระหว่าง	1.358	2	.679	1.883	.154
	ภายใน	107.144	271	.361		
	รวม	108.502	273			
2. ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	ระหว่าง	.046	2	.023	.016	.984
	ภายใน	418.163	271	1.408		
	รวม	418.209	273			
3. ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่าง	.751	2	.376	.368	.692
	ภายใน	302.853	271	1.020		
	รวม	303.604	273			
4. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	ระหว่าง	.186	2	.093	.402	.669
	ภายใน	68.816	271	.232		
	รวม	69.002	273			
5. ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร	ระหว่าง	.222	2	.111	.417	.660
	ภายใน	79.115	271	.266		
	รวม	79.337	273			
6. ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	.042	2	.021	.072	.931
	ภายใน	87.488	271	.295		
	รวม	87.530	273			
7. ด้านวิทยากรผู้อบรม	ระหว่าง	.197	2	.099	.361	.697
	ภายใน	81.156	271	.273		
	รวม	81.354	273			

ตารางที่ 4.50 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.		SS	df	MS	F	Sig.
8. ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	ระหว่าง	.703	2	.351	1.304	.273
	ภายใน	79.985	271	.269		
	รวม	80.687	273			
9. ด้านเอกสารการอบรม	ระหว่าง	.553	2	.277	.986	.374
	ภายใน	83.367	271	.281		
	รวม	83.920	273			
10. ด้านสถานที่อบรม	ระหว่าง	1.965	2	.983	2.679	.070
	ภายใน	108.928	271	.367		
	รวม	110.893	273			
11. ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	ระหว่าง	.196	2	.098	.309	.735
	ภายใน	94.546	271	.318		
	รวม	94.742	273			
12. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	ระหว่าง	.144	2	.072	.295	.745
	ภายใน	72.603	271	.244		
	รวม	72.747	273			
13. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่าง	.343	2	.172	.576	.563
	ภายใน	88.378	271	.298		
	รวม	88.721	273			
14. ด้านการประเมินผล	ระหว่าง	.125	2	.062	.229	.796
	ภายใน	80.910	271	.272		
	รวม	81.035	273			
15. ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระหว่าง	.051	2	.026	.090	.914
	ภายใน	84.190	271	.283		
	รวม	84.241	273			
16. ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์	ระหว่าง	.186	2	.093	.337	.714
	ภายใน	81.999	271	.276		
	รวม	82.185	273			

ตารางที่ 4.50 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.	SS	df	MS	F	Sig.
17. ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และพัฒนาบุคลากร					
ระหว่าง	1.424	2	.712	.689	.503
ภายใน	306.625	271	1.032		
รวม	308.049	273			
ระหว่าง	.079	2	.039	.199	.820
ภายใน	58.789	271	.198		
รวม	58.867	273			

จากตารางที่ 4.50 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีความคาดหวังในการฝึกอบรมต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีความคาดหวังในการฝึกอบรมต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกันทุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกด้าน

3.2 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามปัจจัยด้านสหกรณ์

สมมติฐานที่ 8 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในสหกรณ์ที่เป็นประเภทกลุ่มอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 8 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.51 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากร
สหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามกลุ่มวิชาชีพ

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรม ของ ชสอ.	กลุ่มอาชีพสหกรณ์				t	Sig.
	ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		เอกชน			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปัจจัยนโยบายสหกรณ์สมาชิก						
1.1 ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	4.06	.559	4.21	.623	-2.151*	.032
1.2 ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	3.15	1.145	2.92	1.202	1.612	.108
1.3 ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.41	.970	3.35	1.034	.520	.604
2. หลักสูตรการฝึกอบรม						
2.1 ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	4.11	.447	4.25	.494	-2.686**	.008
2.2 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของ หลักสูตร	4.16	.515	4.29	.510	-2.235*	.026
2.3 ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4.18	.560	4.27	.527	-1.346	.179
3. วิธีการฝึกอบรม						
3.1 ด้านวิทยากรผู้อบรม	4.21	.476	4.28	.549	-1.168	.244
3.2 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	4/09	.467	4.15	.551	-.895	.372
3.3 ด้านเอกสารการอบรม	4.17	.529	4.26	.529	-1.407	.160
3.4 ด้านสถานที่อบรม	4.25	.538	4.22	.653	.463	.644
3.5 ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	4.21	.506	4.28	.597	-1.160	.242
3.6 ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.25	.506	4.25	.480	-.035	.972
3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์	4.04	.530	4.15	.550	-1.858	.064
3.8 ด้านการประเมินผล	3.98	.456	4.01	.560	-.454	.650
4. การนำไปใช้ประโยชน์						
4.1 ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาด ว่าจะได้รับ	4.24	.507	4.29	.546	-.695	.487
4.2 ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์	4.28	.521	4.28	.528	.062	.950
4.3 ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและ พัฒนาบุคลากร	3.56	.914	3.48	1.078	.655	.513
รวม	3.97	.403	4.00	.469	-.571	.565

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติอยู่ในสหกรณ์ที่เป็นประเภท กลุ่มวิชาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มเอกชน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการ ฝึกอบรมของ ชสอ. โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ในด้านพัฒนาบุคลากร ด้านเนื้อหาของหลักสูตร และด้านวัตถุประสงค์ของการ ฝึกอบรมของหลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกประเภทกลุ่มวิชาชีพเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการ ฝึกอบรมของ ชสอ. มากกว่าประเภทกลุ่มวิชาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ

สมมติฐานที่ 9 บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ สหกรณ์ต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 9 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.52

ตารางที่ 4.52 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของ บุคลากรสหกรณ์สมาชิกต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำแนกตามเขตพื้นที่ตั้ง สหกรณ์

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรม ของ ชสอ.	เขตพื้นที่ตั้งสหกรณ์				t	Sig.
	ส่วนกลาง		ส่วนภูมิภาค			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปัจจัยนโยบายสหกรณ์สมาชิก						
1.1 ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์	4.07	.525	4.19	.627	-1.561	1.20
1.2 ด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน	3.15	1.099	2.96	1.211	1.211	.227
1.3 ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.40	.925	3.36	1.039	.295	.768
2. หลักสูตรการฝึกอบรม						
2.1 ด้านเนื้อหาของหลักสูตร	4.09	.458	4.24	.483	-2.425*	.016
2.2 ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของ หลักสูตร	4.14	.547	4.28	.499	-2.049*	.041
2.3 ด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4.15	.588	4.27	.520	-1.780	.076

ตารางที่ 4.52 (ต่อ)

(n=274)

ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรม ของ ชสอ.	เขตพื้นที่ตั้งสหกรณ์				t	Sig.
	ส่วนกลาง		ส่วนภูมิภาค			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
3. วิธีการฝึกอบรม						
3.1 ด้านวิทยากรผู้อบรม	4.22	.503	4.27	.529	-.764	.446
3.2 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม	4.05	.484	4.15	.531	-1.467	.143
3.3 ด้านเอกสารการอบรม	4.15	.552	4.26	.519	-1.533	.126
3.4 ด้านสถานที่อบรม	4.24	.545	4.23	.633	.122	.903
3.5 ด้านสื่อทัศนูปกรณ์	4.21	.509	4.27	.582	-.900	.369
3.6 ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.27	.523	4.25	.483	.256	.798
3.7 ด้านการประชาสัมพันธ์	4.01	.554	4.15	.537	-1.987*	.048
3.8 ด้านการประเมินผล	3.95	.482	4.01	.534	-1.013	.312
4.1 ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4.22	.552	4.29	.523	-.929	.354
4.2 ด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์	4.26	.565	4.29	.509	-.439	.661
4.3 ด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อน ตำแหน่งและพัฒนาบุคลากร	3.50	.894	3.52	1.059	-.108	.914
รวม	3.95	.405	4.00	.458	-.876	.382

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ต่างกันให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ในด้านพัฒนาบุคลากร ด้านเนื้อหาของหลักสูตร และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่ส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. มากกว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกในเขตส่วนกลาง

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาการบริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

จากผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดการหลักสูตรและผู้ใช้บริการหลักสูตร จำนวน 15 คน ได้แนวทางการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ดังนี้

1. พัฒนาหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนาหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมของ ชสอ. ในปัจจุบัน ควรดำเนินการ ดังนี้

1.1 การประเมินความพึงพอใจ เมื่อเสร็จสิ้นการจัดการฝึกอบรมทุกหลักสูตรควรศึกษาความพึงพอใจและทัศนคติที่มีต่อหลักสูตร โดยการสอบถามทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน ตั้งแต่ วิทยากรผู้ให้การอบรม เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาหลักสูตร อาหารกลางวัน ตลอดจนสภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการฝึกอบรม เป็นต้น เช่น การใช้แบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดเป็นแนวทางพัฒนาต่อไป เป็นต้น

1.2 การประเมินหลักสูตร ทุกหลักสูตรที่ชุมชนสหกรณ์จัดฝึกอบรม เมื่อสิ้นปีแล้วจะต้องทำการประเมินหลักสูตร เพื่อทราบว่าเมื่อมีการฝึกอบรมไปแล้วสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดฝึกอบรมหรือไม่เพียงใด ควรมีการปรับปรุง เนื้อหาอย่างไร เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันตรงตามเป็นจริงที่จะสามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนประเมินวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งอาจจะมีอายุที่แตกต่างกัน ตำแหน่งต่าง ๆ กัน ซึ่งชุมชนสหกรณ์ควรหาวิธีการจัดการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับตำแหน่งและอายุที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหลักสูตรที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ในแต่ละปีหลักสูตรหรือเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์อาจเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ก่อนการเปิดการอบรมหลักสูตรใด เนื้อหาในการจัดอบรมจะต้องทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.3 การยกเลิกหลักสูตรที่ล้าสมัย ชุมชนสหกรณ์ควรยกเลิกหลักสูตรที่ล้าสมัยหรือหลักสูตรที่สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายหรือมีทั่วไป แต่ควรพัฒนาปรับเป็นหลักสูตรที่น่าสนใจ และทันสมัยต่อสถานการณ์การบริหารจัดการสหกรณ์ หลักสูตรควรเกิดจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม

1.4 การคัดเลือกวิทยากร ให้ชุมชนสหกรณ์ควรจัดวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่บรรยายโดยเฉพาะ และบรรยายให้ตรงประเด็น พร้อมทั้งให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์พร้อมที่จะนำไปใช้ได้ มิใช่เป็นความเห็นส่วนตัวที่ไม่สามารถนำไปใช้ได้จริง และมี

เทคนิคการจูงใจ ในการนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจ ตรงตามหลักสูตร อาจให้ผู้เข้าร่วมอบรมร่วมแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ หรือมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆระหว่างอบรมและวิทยากร ควรมีความรู้ความสามารถในการนำเสนอข้อมูลผ่านเทคโนโลยี ในการคัดเลือกผู้ที่มาเป็นวิทยากร ควรใช้ข้อมูลประกอบการประเมินผล การติดตามผล จากผู้เข้าร่วมอบรมด้วย

1.5 การใช้สื่อการเรียนการสอน ให้ชุมชนสหกรณ์จัดทำสื่อการเรียนการสอนให้เป็นมาตรฐาน ควรเป็นสื่อที่ทันสมัยทำให้ผู้เรียนไม่เบื่อและมองเห็นอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อความเข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

1.6 การสอดแทรกกรณีตัวอย่าง การเรียนการสอนหรือการฝึกอบรม ควรยกกรณีที่เป็นตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม และเกิดขึ้นจริงในอดีตเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงแนวปฏิบัติที่ผิดพลาดทำให้เกิดความเสียหายแก่สหกรณ์ ตลอดจนคณะกรรมการผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวอย่าง คดีการตัดสินจากการปฏิบัติงานโดยทุจริตของกรรมการและเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความเสียหายแก่สหกรณ์ ตลอดจนต้องชดใช้ค่าเสียหายให้สหกรณ์และต้องถูกดำเนินคดีในที่สุด เป็นต้น เพื่อเป็นตัวอย่างให้รับรู้ข้อผิดพลาดหรืออาจจะเข้าใจผิดในเรื่องการปฏิบัติงาน เป็นต้น

1.7 การบูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ สหกรณ์ ระหว่างการสอนหรือฝึกอบรม ชุมชนสหกรณ์ควรประสานกับวิทยากรทุกคนให้สอดแทรกหรือบูรณาการเรื่องคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ สหกรณ์ทุกหลักสูตรอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นและปลูกฝังให้ผู้เข้ารับการอบรมทุกท่าน ได้ตระหนักและเกิดความคิดในการที่จะละเว้นการปฏิบัติในสิ่งที่เป็นผลเสียต่อสหกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ บุคลากรสหกรณ์ทุกประเภทควรเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ ดังนั้นการสอนทุกหลักสูตรควรมีการบูรณาการในเรื่องดังกล่าว

1.8 การถ่ายทอดสดการอบรม ให้ชุมชนสหกรณ์ถ่ายทอดสดเพื่อให้ผู้สนใจเรียนรู้ โดยไม่ต้องมาเข้าชั้นเรียน

2. สร้างหรือพัฒนาหลักสูตรใหม่

ชุมชนสหกรณ์ ควรสร้างหรือพัฒนาหลักสูตรขึ้นใหม่ เพื่อใช้บริหารจัดการ สหกรณ์ให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สร้างหลักสูตรให้เป็นเครื่องมืออาชีพอย่างแท้จริง ทั้งในเรื่อง การบริหารจัดการ การเงิน การบัญชี เทคโนโลยี ตลอดจนการลงทุนต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีและสภาพสังคมของโลกและประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการสหกรณ์ต้องทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการประยุกต์หลักการและอุดมการณ์สหกรณ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อความ

เจริญก้าวหน้าของสหกรณ์เป็นไปอย่างตรงตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของสหกรณ์อย่างแท้จริง หลักสูตรที่ควรสร้างและพัฒนาขึ้นมาให้เป็นรูปธรรมควรมีดังนี้

2.1 หลักสูตรการพัฒนาบุคลากร ให้ชุมชนสหกรณ์มีจัดทำหลักสูตรเพื่อการพัฒนาบุคลากรของบุคลากรสหกรณ์ โดยเน้นคุณธรรมจริยธรรมในการบริหารสหกรณ์ หลักสูตรนี้ควรเน้นการปฏิบัติที่จะต้องใช้เวลาานพอสมควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การฝึกจิตใจ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในความเป็นคน “สหกรณ์” คือ ต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต เห็นประโยชน์ส่วนรวม ต้องมีจิตวิญญาณ พร้อมทั้งจะช่วยเพื่อสมาชิกที่ดีต่อกว่า หรือมีคุณภาพชีวิตที่ยังด้อยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี กินดี อยู่ดี มีสันติสุข ตามหลักการและวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ในหลักสูตร นอกจากนี้มีการฝึกปฏิบัติทางด้านจิตใจแล้วสมควรจะต้องมีการกระตุ้นจากเหตุการณ์ที่คณะกรรมการดำเนินการ หรือเจ้าหน้าที่กระทำผิดไว้ จนกระทั่งต้องได้รับการลงโทษ ทั้งใช้หนี้สิน และคืนเงินให้สหกรณ์ ถูกฟ้องล้มละลาย ในที่สุดถูกตัดสินจำคุกและถูกออกจากราชการ ทำให้ต้องเสียนาคต และอับอายต่อสังคม ซึ่งการให้การศึกษากิจกรรมเหล่านี้จะช่วยให้คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ตระหนักตระหนักร จากการทำผิด ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ทำความดีได้ในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามหลักสูตรให้คนมีพฤติกรรมสุจริต สีขาว สะอาด โปร่งใส มีจิตใจเมตตา โอบอ้อมอารีนั้น ทำได้ยาก แต่ขอให้ชุมชนสหกรณ์ ทดลองสร้างหรือพัฒนาไปใช้ในการสร้างบุคลากรของสหกรณ์

2.2 สร้างหลักสูตรการสร้างอาชีพ ให้ชุมชนสหกรณ์สร้างหลักสูตรหรือพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวกับการสร้างอาชีพหรือรายได้เสริม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสหกรณ์ออมทรัพย์มีสมาชิกที่มีรายได้ประจำเดือน หรือเรียกว่ามนุษย์เงินเดือน ซึ่งบางช่วงชีวิตมีความจำเป็นจะต้องใช้เงินมากกว่าเงินเดือนที่ได้รับประจำ เช่น ต้องจ่ายค่าเทอมลูก บิดามารดาต้องเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล ผ่อนบ้าน ผ่อนรถยนต์ เป็นต้น ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าว อาจจะต้องใช้เงินเกินกว่าที่ได้รับ จำเป็นจะต้องไปกู้สหกรณ์ หรือกู้เงินนอกระบบ อาจทำให้ชีวิตต้องลำบาก คุณภาพชีวิตไม่ดี แต่ตามหลักการสหกรณ์จะต้องช่วยให้สมาชิกกลุ่มนี้มีคุณภาพชีวิตที่ดี กินดี อยู่ดี มีสันติสุข วิธีการที่ง่ายที่สุดที่จะช่วยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีเงินใช้อย่างเพียงพอ คือ สหกรณ์ต้องสร้างอาชีพเสริมให้ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล โดยการจัดสอนอาชีพเสริม พร้อมทั้งให้เงินทุนไปทำอาชีพเสริมตั้งต้น เช่น ทำขนม ทำกับข้าวขาย ขายของออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งการทำอาชีพใดก็ได้แล้วแต่ควรจะต้องจัดอบรมให้มีความรู้ ความชำนาญ และปฏิบัติได้จริง

2.3 สร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสหกรณ์ โดยให้ชุมชนสหกรณ์เป็นผู้จัดอบรมภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสหกรณ์ให้สหกรณ์สมาชิก เพื่อให้สอดคล้องกับยุค 4.0 ที่บุคลากรของสหกรณ์ต้องมีความรู้ความเข้าใจภาษาอังกฤษเกี่ยวกับสหกรณ์พอสมควร หาก

เป็นไปได้ ควรเป็นหลักสูตรที่จัดให้ฝึกอบรมฟรีและต่อเนื่อง ทั้งการพูด การฟัง และการเขียน โดยใช้สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่จะทำให้สามารถพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลาภายหลังที่ได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว และให้มีการวัดและประเมินผลการอบรมอยู่ตลอดเวลา เพื่อจัดระดับความสามารถในการใช้ภาษา และจัดอบรมภาษาอังกฤษขั้นสูงสำหรับใช้งานจริงด้วย เพื่อให้ทันกับโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่มีความจำเป็นที่ทุกคนต้องรู้และเข้าใจได้ออย่างน้อยใช้สำหรับการสื่อสารกับคนต่างชาติได้เข้าใจ

2.4 สร้างหลักสูตรกรรมการใหม่ ชุมชนุสหกรณ์ ควรสร้างหลักสูตรให้คณะกรรมการใหม่ทุกคนเรียน โดยที่ผู้ที่เข้ามาเป็นกรรมการแล้วเข้าอบรมโดยเร็ว หากยังไม่เคยได้รับการอบรมมาก่อน ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการสหกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 การจัดหลักสูตรเกี่ยวกับสหกรณ์ให้เป็นภาคบังคับศึกษาในโรงเรียนตั้งแต่ระดับประถมจนถึงระดับมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้ออกเป็นกฎหมายการศึกษาให้ทุกโรงเรียนต้องสอนเรื่องสหกรณ์ เพื่อให้บุคลากรหรือประชาชนมีพื้นฐานเกี่ยวกับสหกรณ์อย่างถูกต้อง ซึ่งจะทำการพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพราะทุกคนมีพื้นฐานเกี่ยวกับสหกรณ์อยู่ในระดับดีมาก่อน โดยการนำรูปแบบการ์ตูนหรือแอนิเมชัน เพื่อเพิ่มความสนใจให้แก่นักเรียนระดับประถม

2.6 การจัดหลักสูตรอบรมที่เป็นหลักสูตรต่อเนื่อง เพื่อเป็นการติดตามผลการนำไปใช้จริงได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เช่น กำหนดหลักสูตรที่มีระยะเวลาการอบรมหลายวัน หลายครั้ง มีการเว้นช่วงให้นำไปใช้จริง และนำผลการใช้มาเป็นกรณีศึกษา ก่อนเริ่มอบรมครั้งต่อไป

2.7 การพัฒนาการให้บริการฝึกอบรม ชุม นุ ส ห ก ร ณ์ ค ว ร เน้ น ก อ ร จ ั ด ใ ห้ ครอบคลุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในขบวนการสหกรณ์ กลุ่มที่ 1 ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร ประกอบด้วย คณะกรรมการดำเนินการชุมนุมสหกรณ์และคณะกรรมการสหกรณ์สมาชิก กลุ่มที่ 2 กลุ่มเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการ ประกอบด้วย ผู้จัดการและเจ้าหน้าที่ของสหกรณ์ กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ตรวจสอบกิจการ และ กลุ่มที่ 4 กลุ่มสมาชิกของสหกรณ์

สำหรับการพัฒนาหลักสูตรของกลุ่มผู้บริหาร เน้นเนื้อหาหลักการแนวคิดของกระบวนการสหกรณ์ เน้นพื้นฐานต่อยอดด้านหลักสูตรที่เป็น Innovation & Creative thinking. และตามด้วยการพัฒนาภาวะผู้นำเพื่อสร้างทีมงานประสิทธิภาพสูง “Leadership Development (Smart Leader, Smart team)”

สำหรับการพัฒนาหลักสูตรของกลุ่มเจ้าหน้าที่ ตำแหน่งผู้จัดการเป็นหลักสูตรที่เป็นการคิดเป็นระบบ เช่น หลักสูตรผู้จัดการมืออาชีพ ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้างาน ควรเป็น

หลักสูตรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ เช่นหลักสูตรเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บัญชี หลักสูตรเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่การเงิน หลักสูตรเกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณ หรือหลักสูตรอื่นๆที่จำเป็น โดยจัดเป็นหลักสูตรพื้นฐาน หน้าที่ต่อยอดจนถึงหลักสูตร Advance. สำหรับกลุ่มผู้ตรวจสอบกิจการ เป็นหลักสูตรเฉพาะ ให้ผู้ตรวจสอบกิจการ จนถึงระดับ Advance. ส่วนหลักสูตรสมาชิกสหกรณ์เป็นหลักสูตรเกี่ยวกับ สิทธิ หน้าที่ความรับผิดชอบของสมาชิกสหกรณ์และหลักสูตรการสร้างเสริมสหกรณ์ได้ หลักสูตรประกอบอาชีพ ควรเป็นหน้าที่ของแต่ละสหกรณ์ โดยทางชุมนุมสหกรณ์จัดทำเป็นชุดโปรแกรมสำเร็จรูปไว้ให้สหกรณ์สมาชิกสามารถเลือกนำไปใช้อย่างเหมาะสม

3. รูปแบบการให้บริการฝึกอบรม

นอกจากรูปแบบการจัดฝึกอบรมในห้องเรียนตามที่ชุมนุมสหกรณ์จัดตามปกติแล้ว ชุมชนสหกรณ์ควรให้บริการฝึกอบรมตามรูปแบบใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

3.1 การจัดฝึกอบรม ในกรณีการจัดฝึกอบรมในห้องเรียนปกติที่ชุมนุมสหกรณ์จัดให้ไม่ว่าจะจัดขึ้นในสถานที่ใดก็ตามทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้ชุมนุมสหกรณ์ทำการถ่ายทอดสดไปยังสหกรณ์ต่างๆ ทั่วประเทศ ที่สนใจจะรับฟังรับชม โดยชุมนุมสหกรณ์จัดทำตารางการฝึกอบรมและเวลาที่ถ่ายทอดสดอย่างชัดเจนแน่นอน

3.2 การบันทึกภาพและเสียง ให้ชุมนุมสหกรณ์บันทึกภาพและเสียงการจัดการเรียนการสอนทุกหลักสูตร แล้วนำไปไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งจะให้ผู้ที่สนใจเข้าศึกษาในหลักสูตรที่สนใจตามเวลาที่ว่างและต้องการศึกษาหาความรู้

3.3 การจัดทำหลักสูตร e-learning ให้ชุมนุมสหกรณ์จัดทำหลักสูตร e-learning เพื่อให้บุคลากรสหกรณ์ที่สนใจศึกษาหรือเรียนด้วยตนเองตามเวลาว่างหรือพร้อมที่จะศึกษา ทั้งนี้เนื่องจากทุกสหกรณ์และบุคลากรสหกรณ์ปัจจุบันสามารถเข้าถึงสื่อได้ทุกประเภทได้อย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาค

3.4 การจัดทำหลักสูตรศึกษาทางไกล ชุมชนสหกรณ์ควรจัดหลักสูตรแบบศึกษาทางไกล ในหลักสูตรที่สำคัญและเป็นหลักสูตรศึกษาภาคบังคับที่กรรมการหรือผู้ตรวจสอบกิจการจำเป็นต้องผ่านการอบรมก่อนจึงจะมีสิทธิ์สมัครและมีคุณสมบัติครบ เช่น หลักสูตรผู้ตรวจสอบกิจการขั้นพื้นฐาน ขั้นกลาง และขั้นสูง ตลอดจนหลักสูตรภาคบังคับสำหรับผู้ที่ต้องการจะเป็นกรรมการต้องมีความรู้ตามที่ภาครัฐบาลหรือกรมส่งเสริมสหกรณ์กำหนด หลักสูตรเหล่านี้ให้จัดเป็นหลักสูตร “ทางไกล” และให้เข้าศึกษาทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โดยชุมนุมสหกรณ์จัดบรรยายออกสื่ออย่างน้อยวันละ 1 ชั่วโมง จนครบตามชั่วโมงและครอบคลุมหลักสูตรที่กำหนด

ไว้และที่สำคัญเมื่อเรียนหรือศึกษาจบหลักสูตรแล้วจะต้องทำการทดสอบเมื่อผ่านการทดสอบได้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้จะได้รับประกาศนียบัตรเพื่อรับรองว่าได้มีความรู้ตามหลักสูตรนั้นแล้วสามารถนำไปใช้ได้อย่างเท่าเทียมกันกับบุคคลที่เข้าศึกษาตามหลักสูตรในชั้นเรียน

3.5 การจัดสอบเทียบความรู้ ให้ชุมชนสหกรณ์จัดสอบเทียบความรู้ของกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์เพื่อรับรองความรู้ความสามารถของบุคลากรสหกรณ์ ทั้งนี้เนื่องจากความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ผู้ที่สนใจสามารถเข้าศึกษาด้วยตนเองได้ และชุมชนสหกรณ์ควรจัดสอบเพื่อเทียบความรู้ให้ เช่น การเงิน การบัญชี การบริหารจัดการสหกรณ์ ตามเกณฑ์ที่เจ้าหน้าที่สหกรณ์ต้องรู้สำหรับหลักสูตรที่มีการปฏิบัติ ควรสอบผ่านข้อเขียนก่อน แล้วนำผู้ที่ผ่านสอบข้อเขียนมาฝึกปฏิบัติงาน ตามที่หลักสูตรกำหนด เป็นต้น เมื่อสอบผ่านทั้งข้อเขียนและภาคปฏิบัติแล้ว จะได้รับใบประกาศนียบัตรของชุมชนสหกรณ์ ที่มีศักดิ์และสิทธิ์เช่นเดียวกับผู้ที่เข้ารับการศึกษในห้องเรียน

3.6 การให้สหกรณ์ขนาดเล็กเข้ารับการฝึกอบรมโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ชุมชนสหกรณ์ควรจัดบริการพิเศษให้สหกรณ์สมาชิกขนาดเล็กที่มีรายได้ประจำปีน้อยเข้ารับการฝึกอบรมฟรี ทั้งนี้เพื่อให้สหกรณ์ขนาดเล็กที่ไม่สามารถส่งบุคลากรเข้ามารับการฝึกอบรมได้จะขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ในการบริหารจัดการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งทั้งสหกรณ์ขนาดเล็ก ขนาดใหญ่ ต้องมีการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน เพื่อความก้าวหน้าตามหลักการและอุดมการณ์อย่างมีประสิทธิภาพเหมือนกัน

3.7 การทัศนศึกษาต่างประเทศ ในการจัดการฝึกอบรมควรมีการทัศนศึกษาต่างประเทศที่อยู่ใกล้เคียงประเทศไทย ทั้งนี้เพื่อเป็นการรับรู้และเข้าใจประเทศเพื่อนบ้านที่มีสหกรณ์และพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการสหกรณ์ระหว่างกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาสหกรณ์ไปพร้อมๆ กันกับประเทศเพื่อนบ้าน

4. ข้อเสนออื่นๆ

4.1 ขยายการอบรมให้ความรู้ผ่านระบบเครือข่าย ควรขยายการอบรมให้ความรู้โดยผ่านระบบเครือข่ายเขตพื้นที่สหกรณ์สมาชิก ชสอ. 8 ภาค ด้วยการพัฒนาและสร้างหลักสูตรพร้อมงบประมาณมอบให้เขตพื้นที่จัดอบรมให้แก่สหกรณ์ในเขตพื้นที่เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของสหกรณ์สมาชิก และประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของสหกรณ์สมาชิกในเขตพื้นที่นั้นๆ

4.2 การสร้างสหกรณ์ต้นแบบ ควรสร้างสหกรณ์ต้นแบบในการเป็นแหล่งศึกษาดูงานเฉพาะด้านให้กับสหกรณ์ที่เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ ของ ชุมชนสหกรณ์ เช่น สหกรณ์ต้นแบบด้านการบริหารจัดการทางการเงิน สหกรณ์ต้นแบบด้านการบริหารจัดการลงทุน และสหกรณ์ต้นแบบด้านการบริหารสินเชื่อ เป็นต้น

4.3 การสร้างระบบการอบรมระยะยาวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรสร้างระบบการอบรมระยะยาวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (การเรียนทางไกล) ให้กับสหกรณ์สมาชิกที่ไม่มีเวลาในการเดินทางมาอบรมที่ชุมนุมสหกรณ์หรือที่เขตพื้นที่ โดยสร้างกระบวนการเรียน กระบวนการสอบ เป็นช่วงระยะเวลา เพื่อรวบรวมคะแนนหากถึงเกณฑ์ที่กำหนดจึงผ่านการอบรม

4.4 การสร้างวิทยากรในชุมนุมสหกรณ์ ควรสร้างบุคลากรภายในชุมนุมสหกรณ์ เป็นวิทยากรบรรยายเฉพาะด้าน เพื่อให้ความรู้กับสหกรณ์สมาชิกขนาดเล็ก โดยผ่านกระบวนการจัดอบรมสำหรับสหกรณ์ขนาดเล็ก

4.5 การสร้างวิทยากรประจำจังหวัด โดยร่วมมือกับสหกรณ์สมาชิกเขตพื้นที่ ชสอ. ภาค เพื่อรองรับการเป็นวิทยากรในการอบรมให้กับเขตพื้นที่ ชสอ. และให้กับสหกรณ์สมาชิก ในจังหวัดนั้นๆ



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิก และปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ 2) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ 3) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์ และ 4) เพื่อเสนอแนะศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีต่อการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 274 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากที่สุด (ร้อยละ 51.09) มีอายุระหว่าง 46-50 ปี (ร้อยละ 28.84) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 57.66) มีตำแหน่งเป็นกรรมการดำเนินการ (ร้อยละ 37.59) มีประสบการณ์การทำงาน ไม่เกิน 5 ปี (ร้อยละ 43.07) มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรม 1 หลักสูตร (ร้อยละ 40.15) มีความคาดหวังจากการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ความรับผิดชอบ (ร้อยละ 68.61) ปฏิบัติงานในสหกรณ์กลุ่มอาชีพราชการ/ รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 70.44) และมีสหกรณ์ที่ปฏิบัติงานมีที่ตั้งอยู่ในเขตส่วนภูมิภาค (ร้อยละ 61.31)

1.2 ระดับความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจในการใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์

1) ระดับความสำคัญด้านนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.

บุคลากรของสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายของสหกรณ์สมาชิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.15$) สำหรับด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือนและด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น อยู่ในระดับปานกลาง

2) ระดับความสำคัญด้านหลักสูตรการฝึกอบรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.

บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และด้านเนื้อหาของหลักสูตร ตามลำดับ

3) ระดับความสำคัญด้านรูปแบบการฝึกอบรมที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.

บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องวิธีการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านวิทยากรผู้อบรม และด้านโสตทัศนูปกรณ์ รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการประเมินผล

4) ระดับความสำคัญด้านการนำไปใช้ประโยชน์ที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.

บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ได้ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านตรงตามความต้องการของสหกรณ์ ด้านตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และด้านการปรับเงินเดือน/การเลื่อนตำแหน่ง/พัฒนาบุคลากร ตามลำดับ

1.3 เปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกและปัจจัยด้านสหกรณ์ พบว่า

1) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.แตกต่างกัน ในด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารอบรมและด้านโสตทัศนูปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ,.01,.05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับด้านอื่นๆ ที่เหลือให้ความสำคัญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ.แตกต่างกัน ในด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01,.01,.05,.05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับด้านอื่นๆ ที่เหลือให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของชสอ.ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีตำแหน่งต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ในด้านประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับด้านอื่นๆ ที่เหลือให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการ

ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ในด้านการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านเอกสารการอบรม และด้านตรงกับความต้องการของสหกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05,.05,.05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับด้านอื่นๆ ที่เหลือ ให้ความสำคัญต่อบัจจัยมีการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีจำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้น จึงขอมรรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ในด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน ด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้านสถานที่อบรม และด้านการปรับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและพัฒนาบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับด้านอื่นๆ ที่เหลือ ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีความคาดหวังในการฝึกอบรมต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีความคาดหวังในการฝึกอบรมต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ไม่แตกต่างกันทุกข้อมูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกด้าน

8) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติอยู่ในสหกรณ์ที่เป็นประเภทกลุ่มวิชาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับกลุ่มเอกชน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ในด้านพัฒนาบุคลากร ด้านเนื้อหาของหลักสูตร และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05,.01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่บุคลากรสหกรณ์สมาชิกประเภทกลุ่มวิชาชีพเอกชนให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. มากกว่าประเภทกลุ่มวิชาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ

9) บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติอยู่ในสหกรณ์ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ให้ความสำคัญต่อบัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ในด้านพัฒนาบุคลากร ด้านเนื้อหาของหลักสูตร และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .05 ตามลำดับ โดยที่บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขต

พื้นที่ส่วนภูมิภาค ให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. มากกว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกในเขตส่วนกลาง

1.4 แนวทางการพัฒนาการบริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

1.4.1 พัฒนาหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมในปัจจุบัน

แนวทางการพัฒนาหลักสูตรที่จัดฝึกอบรมของ ชสอ. ในปัจจุบัน ควร ดำเนินการ ดังนี้

- 1) การประเมินความพึงพอใจในการนำไปใช้ประโยชน์ เมื่อเสร็จสิ้นการจัดการฝึกอบรมทุกหลักสูตร
- 2) การประเมินหลักสูตร ทุกหลักสูตรที่ชุมนุมสหกรณ์จัดฝึกอบรมเมื่อสิ้นปี
- 3) การยกเลิกหลักสูตรที่ล้าสมัย
- 4) การคัดเลือกวิทยากร ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่บรรยายโดยเฉพาะ และบรรยายให้ตรงประเด็น พร้อมทั้งให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์พร้อมที่จะนำไปใช้ได้ และมีเทคนิคการจูงใจ ในการนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจ ตรงตามหลักสูตร
- 5) การใช้สื่อการเรียนการสอนให้เป็นมาตรฐานและทันสมัย สอดแทรกกรณีตัวอย่าง มีการบูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการสหกรณ์ ระหว่างการฝึกอบรม

1.4.2 สร้างหรือพัฒนาหลักสูตรใหม่

แนวทางการสร้างหรือพัฒนาหลักสูตรใหม่ควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) สร้างหลักสูตรการสร้างอาชีพ และส่งเสริมให้สหกรณ์เห็นความสำคัญในการพัฒนาสมาชิก
- 2) สร้างหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากรสหกรณ์ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจภาษาอังกฤษสำหรับการสื่อสารเบื้องต้น
- 3) การสร้างหลักสูตรสำหรับบุคลากรสหกรณ์ที่ดำรงตำแหน่งเป็นกรรมการ ดำเนินการใหม่ หรือไม่เคยผ่านการอบรม ส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมโดยเร็ว

1.4.3 รูปแบบการให้บริการฝึกอบรม

แนวทางการให้บริการฝึกอบรมควรดำเนินการ ดังนี้

- 1) การถ่ายทอดสดการอบรมไปยังสหกรณ์สมาชิกทั่วประเทศ
- 2) การจัดทำหลักสูตร e-learning ให้บุคลากรสหกรณ์ที่สนใจศึกษาด้วย

ตนเอง

3) การจัดทำหลักสูตรศึกษาทางไกล ในหลักสูตรภาคบังคับที่บุคลากรของ สหกรณ์จำเป็นต้องผ่านการอบรม

4) การจัดสอบเทียบความรู้ของกรรมการและเจ้าหน้าที่สหกรณ์ตาม เกณฑ์ที่กำหนด

1.4.4 ข้อเสนออื่นๆ

1) ขยายการอบรมให้ความรู้ผ่านระบบเครือข่ายเขตพื้นที่สหกรณ์สมาชิก ชสอ. 8 ภาค โดย ชสอ. สร้างหลักสูตร กำหนดให้เขตพื้นที่ดำเนินการจัดการฝึกอบรม

2) การสร้างสหกรณ์ต้นแบบ ในการเป็นแหล่งศึกษาดูงานเฉพาะด้านให้กับ สหกรณ์สมาชิกที่เข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ

3) การสร้างระบบการอบรมระยะยาวผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (การเรียน ทางไกล)

4) การสร้างวิทยากรในชุมชนสหกรณ์เป็นวิทยากรบรรยายเฉพาะด้านและ สร้างการสร้างวิทยากรประจำจังหวัด โดยร่วมมือกับสหกรณ์สมาชิกเขตพื้นที่ ชสอ. ภาค

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง อธิบายประกอบการอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ความสำคัญของนโยบายสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อการ ตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ตามนโยบายของสหกรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับหลักการสหกรณ์ข้อ 5 การศึกษา การฝึกอบรม และสารสนเทศ ทั้งนี้ เนื่องจาก บุคลากรสหกรณ์ทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสหกรณ์ จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจงานในหน้าที่ เพื่อจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่าง ราบรื่น ดังนั้น เมื่อสหกรณ์มีนโยบายส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่พัฒนาตนเอง โดยการเข้ารับการศึกษา และฝึกอบรม เจ้าหน้าที่จึงสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมทันที เพื่อความต้องการพัฒนาตนเองให้ สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามหน้าที่และสอดคล้องกับระเบียบกฎเกณฑ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ซึ่งจะ使自己ปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และทันต่อเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้อง กับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ธารินี พัทธเจริญพงศ์ (2554:103) ว่ามนุษย์มีความ

ต้องการหลายประการและมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เมื่อใดอย่างหนึ่งแล้วจะแสวงหาความต้องการขั้นต่อไป เมื่อบุคคลสิ่งนั้นมาบำบัดความต้องการของตนแล้วความจำเป็นในสิ่งนั้นจะหมดไปบุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการสำคัญอย่างอื่นต่อไป เพื่อความปลอดภัยของตนเอง ดังนั้นเมื่อบุคลากรมีความรู้ความสามารถในสหกรณ์ย่อมเป็นที่ต้องการของสหกรณ์ที่จะให้ปฏิบัติงานต่อไปเพื่อความเจริญของสหกรณ์

อย่างไรก็ตาม นโยบายด้านการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือนและด้านการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ในสหกรณ์ออมทรัพย์ทั่วไปจะมีเจ้าหน้าที่น้อย มีตำแหน่งน้อย โอกาสที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจะมีน้อยตามไปด้วย ซึ่งเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะทราบกันดี จึงไม่สนใจเรื่องการเลื่อนตำแหน่งมาก สำหรับการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่จะเป็นไปตามระเบียบของแต่ละสหกรณ์ อย่างไรก็ตาม การเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ ต้องการการนำความรู้มาใช้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์ของวรรณวิภา นนทวรรณะ กรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งเข้ารับการอบรมมากกว่า 3 หลักสูตร ว่าต้องการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานในสหกรณ์อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัจจุบันกรมส่งเสริมสหกรณ์และกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ได้ออกระเบียบและกฎเกณฑ์ใหม่ๆ อยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องมาเสริมเพิ่มเติมความรู้ตลอดเวลา ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนแต่อย่างใดซึ่งสอดคล้องกับคำสัมภาษณ์ของโชติกา บุญรังสี ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจรถไฟแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ให้สัมภาษณ์ว่าต้องการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานในสหกรณ์ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 หลักสูตรการฝึกอบรม บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องหลักสูตรการฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของจิตรา นุช น้อยสุทธิสกุล (2557,น.7) พบว่า ด้านหลักสูตรเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญมาก เนื่องจาก บัณฑิตด้านหลักสูตรเป็นกระบวนการด้านการวางแผนการอบรมที่สามารถปรับเข้ากับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม และต้องมีความหลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ตรงตามวัตถุประสงค์ของหัวข้อวิชา ทั้งนี้ เนื่องจาก เนื้อหาหลักสูตร เป็นหัวใจของการเรียนรู้ที่เจ้าหน้าที่จะต้องนำไปใช้ปฏิบัติจริงและสอดคล้องกับระเบียบกฎเกณฑ์ที่ภาคราชการกำหนดไว้ ซึ่งอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หากผู้ปฏิบัติงานไม่ติดตาม หรือไม่สนใจ อาจทำให้ปฏิบัติงานผิดพลาดได้ ดังนั้น ก่อนที่จะตัดสินใจเข้าฝึกอบรม สิ่งที่สำคัญ คือ เนื้อหาของหลักสูตร ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของรัชนีพร นาพุทธา (2549,น.87) ว่า การจัดการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ดำเนินงานได้อย่างมี

ประสิทธิผล ดังผลการวิจัยพบว่า หลังจากฝึกอบรมแล้ว พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร อยู่ในระดับมาก คือพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่สามารถทราบถึงหลักการ แนวคิด บทบาท และความสำคัญของหลักสูตรการฝึกอบรม ตลอดจนสามารถนำเนื้อหาของหลักสูตรทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของกาญจนา สุกรพันธ์ (2543,น.70) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมของพนักงานระดับหัวหน้าแผนก กองการ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมมีความพึงพอใจในความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก มีเนื้อหาชัดเจน เรียงลำดับได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และงานที่ทำ จึงทำให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ในงานวิจัยของกิติยาภรณ์ สินสุกเสวด และคณะ (2552:บทคัดย่อ) พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับหลักสูตรอบรม คือความเหมาะสมของเนื้อหาหลักสูตรและรูปแบบการอบรมในระดับมากที่สุด จากผลการวิจัย ซึ่งตรงกับภารกิจของชุมนุมสหกรณ์ภายใต้วิสัยทัศน์ “ชสอ. เป็นผู้นำขบวนการสหกรณ์ออมทรัพย์ไทย สู่ความเป็นสากลด้วยหลักธรรมาภิบาลและอุดมการณ์สหกรณ์” และมีพันธกิจเพื่อพัฒนาบุคลากร ชสอ. และสหกรณ์ออมทรัพย์ให้เป็นมืออาชีพ

2.3 ด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรม บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องวิธีการฝึกอบรม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก วิธีการฝึกอบรม เป็นการถ่ายทอดความรู้จากเนื้อหาให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจเนื้อหาที่จะนำไปใช้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวิชาที่มีความยากของเนื้อหาที่จะทำความเข้าใจ ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องแสวงหาผู้สอนที่มีวิธีการถ่ายทอดความรู้ได้ดี ดังนั้น วิธีการฝึกอบรมจึงเป็นส่วนสำคัญที่ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องคำนึงถึงและให้ความสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของรัชนิพร นาพุทธา (2549,น.87) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมต่อการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด 11 ด้าน คือ ด้านวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการฝึกอบรม ด้านโสตทัศนอุปกรณ์ ด้านสถานที่อบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประเมินผล ด้านประชาสัมพันธ์พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลาในการอบรม อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกัน อาจมาจากสาเหตุผู้รับผิดชอบการอบรมมีการพัฒนาที่แตกต่างกัน สำหรับการประชาสัมพันธ์อาจมีความแตกต่างในเรื่องช่องทางในการสื่อสาร ส่วนระยะเวลาในการอบรมขึ้นอยู่กับเป้าหมายของหลักสูตรที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกิติยาภรณ์ สินสุกเสวด และคณะ (2552,น.1) พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับรูปแบบการอบรม และความสามารถของบุคลากรผู้ให้บริการทั้งวิทยากรและเจ้าหน้าที่ในระดับมากที่สุด และให้ความสำคัญกับความสะดวกในการรับข้อมูล

ข่าวสารการฝึกอบรมผ่านช่องทางต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ คือความทันสมัยของอุปกรณ์ต่างๆและสถานที่ ความสะดวกในกระบวนการให้บริการ คือการรับสมัคร การลงทะเบียน การชำระเงิน และอัตราค่าลงทะเบียนในระดับมาก นอกจากนี้การวิจัยของจิตราณุช น้อยสุทธิสกุล และคณะ (2557,น.78) พบว่า การตัดสินใจเข้ารับบริการวิชาการแบบจัดหารายได้ประเภทฝึกอบรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการอยู่ในระดับมาก เหตุผลของการตัดสินใจเข้ารับบริการวิชาการแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านหลักสูตร ได้แก่ เนื้อหาหลักสูตรตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ด้านวิทยากรและเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ความรู้ความสามารถของวิทยากรกับความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ฝึกอบรม และด้านส่งเสริมการตลาด คือ สิทธิพิเศษจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมครั้งต่อไป การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่าชุมชนสหกรณ์ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมมาก สอดคล้องกับหลักการสหกรณ์ข้อ 5 การศึกษา การฝึกอบรม และสารสนเทศ กล่าวไว้ว่า สหกรณ์พึงให้การศึกษและการฝึกอบรมแก่มวลสมาชิก ผู้แทนจากการเลือกตั้ง ผู้จัดการและพนักงาน เพื่อให้บุคคลเหล่านั้น สามารถมีส่วนช่วยพัฒนาสหกรณ์ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถให้ข่าวสารแก่สาธารณชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเยาวชนและบรรดาผู้นำทางความคิดในเรื่อง คุณลักษณะและคุณประโยชน์ของสหกรณ์ เพราะการฝึกอบรมทำให้นุคลากรสหกรณ์มีความรู้ ความสามารถ ทักษะความพร้อมและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของสหกรณ์ ทั้งนี้ จึงได้มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากรสหกรณ์สมาชิกเพิ่มขึ้นทุกปี พร้อมทั้งกำหนดสิทธิพิเศษช่วยเหลือสหกรณ์ขนาดเล็กเพื่อให้มีโอกาสส่งบุคลากรของสหกรณ์เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องส่งผลให้สร้างความเข้มแข็งต่อการพัฒนาสหกรณ์ต่อไป

2.4 ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบริการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. ในเรื่องการนำไปใช้ประโยชน์โดยรวม อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกท่านเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสหกรณ์ ดังนั้น การที่สละเวลามาฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ ย่อมมีความคาดหวังที่จะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงและข้อเท็จจริงตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีความคาดหวังจากการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบถึงร้อยละ 68.61 ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของณรงค์ สมบูรณ์สุข (2532,น.78) ได้ศึกษาเรื่องการติดตามผลการนำความรู้ทางวิชาการไปปรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ ภายหลังจากฝึกอบรมหลักสูตรนักรบปกครองระดับสูง วิทยาลัยการปกครอง พบว่า ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถนำความรู้ทางวิชาการที่ได้รับจากบทเรียนไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ค่อนข้างมาก

2.5 เปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่มีต่อการใช้บริการของ ชสอ. โดยการ เปรียบเทียบตามลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่แตกต่างกัน จะมีการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในเกือบทุกคุณลักษณะ ตั้งแต่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในสหกรณ์ ประสบการณ์การทำงานในสหกรณ์ ความคาดหวังจากการเข้ารับการฝึกอบรม ประเภทกลุ่มอาชีพของสหกรณ์ที่ปฏิบัติงาน และเขตพื้นที่ที่ตั้งของสหกรณ์ที่ปฏิบัติงาน ยกเว้น จำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรม แตกต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสหกรณ์มีแนวคิดเกี่ยวกับสหกรณ์โดยเฉพาะ อุดมการณ์หลักการ และวิธีการสหกรณ์ คล้ายๆกันหรือเหมือนกัน จึงมีความคิดเกี่ยวกับสหกรณ์ไม่แตกต่างกัน โดยเฉพาะ การเข้ารับการฝึกอบรม จะต้องนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานสหกรณ์ เพราะการปฏิบัติงานสหกรณ์ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการ ดำเนินการ หรือฝ่ายจัดการ จะต้องยึดหลักเกณฑ์และระเบียบเดียวกันทั้งสิ้น หากมีการปฏิบัติผิดพลาดทุกคนจะต้องรับผิดชอบ เป็นต้น ดังนั้นการเข้าฝึกอบรมของบุคลากรสหกรณ์ จึงให้ความสำคัญกับนโยบายของสหกรณ์ เนื้อหาที่ฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม ตลอดจนการนำไปใช้ประโยชน์เหมือนกันทุกคน แต่จะมีความคิดเห็นเพื่อการตัดสินใจเข้าฝึกอบรมแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดย่อย ทุกข้อที่มีการให้ความสำคัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้าฝึกอบรมที่มีจำนวนครั้งการเข้าฝึกอบรมแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวม จะพบว่า บุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 3 หลักสูตร ทั้งนี้อาจเนื่องจากบุคลากรที่เข้าฝึกอบรมหลายหลักสูตรแล้วเห็นว่า ทุกหลักสูตรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน หากมีโอกาสจะเข้าฝึกอบรม เพราะทุกหลักสูตรที่ ชสอ. เปิดการฝึกอบรม มีความสำคัญอย่างเท่าเทียมกันต่อการนำไปใช้เพียงแต่ผู้ที่เข้าฝึกอบรมในครั้งแรก ควรเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมที่ตรงกับหน้าที่การปฏิบัติงานในสหกรณ์ก่อน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด มีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมชนสหกรณ์ ดังนี้

3.1.1 ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

1) หลักสูตรและเนื้อหา ควรเสนอให้ตรงตามความต้องการของบุคลากร สหกรณ์สมาชิก มีความชัดเจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่บุคลากรสหกรณ์สมาชิก ได้รับ โดยเน้นหลักสูตรการฝึกอบรมที่เป็นมาตรฐานและเป็นมืออาชีพด้านการปฏิบัติงานสหกรณ์ และเป็นหลักสูตรต่อเนื่อง

2) การรับรองผู้ผ่านการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด

3) การกำหนดระดับของหลักสูตร ควรกำหนดระดับของหลักสูตร เช่น หลักสูตรเจ้าหน้าที่บัญชีระดับพื้นฐาน ระดับกลาง และระดับสูง เป็นต้น

4) การสรุปบทเรียนเป็นกรณีศึกษา ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นองค์ความรู้ต่อไป

3.1.2 ด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรม

1) วิทยากร ควรดำเนินการสรรหาหรือพัฒนาวิทยากรเฉพาะด้าน เช่น การเงิน กฎหมาย บริหารจัดการ เป็นต้น เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ในหลักสูตรที่ฝึกอบรม โดยเน้นให้วิทยากร มีการยกตัวอย่างประกอบเนื้อหา และสามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้ ถูกต้องชัดเจนและตรงประเด็น

2) ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ควรดำเนินการปรับและพัฒนาเรื่อง การประชาสัมพันธ์ในเรื่องการควบคุมเวลาให้ตรงตามกำหนดการ และจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับเนื้อหาหลักสูตร

3) เอกสารการอบรมควรดำเนินการปรับให้ทันสมัยเหมาะสมสำหรับการใช้งาน เช่น การจัดทำในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมีเนื้อหาครบถ้วนสำหรับการศึกษาอบรม

4) สถานที่อบรม ควรดำเนินการปรับปรุงหรือพัฒนาสถานที่อบรมให้มีความเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม อากาศถ่ายเทเย็นสบาย โต๊ะ เก้าอี้ ภายในสถาน

ฝึกอบรมควรมีขนาดเหมาะสมกับสภาพร่างกายไม่ทำให้เมื่อยล้า ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับหลักสูตรจำนวนผู้เข้ารับการอบรม

5) โสตทัศนอุปกรณ์ ควรปรับให้มีความทันสมัย จัดทำระบบเสียงให้มีคุณภาพ ระบบภาพให้มีความคมชัด มีความปลอดภัยและความพร้อมใช้งาน

6) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ปัญหาให้ผู้เข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจ ดูแลอำนวยความสะดวกให้ผู้อบรม ควรหาวิธีการจูงใจผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดความสนใจอย่างต่อเนื่อง

7) การประชาสัมพันธ์ ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเรื่อง การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม โดยเน้นช่องทางการส่งหนังสือเชิญชวนไปยังสหกรณ์ โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมลล์ เว็บไซต์ เป็นต้น

8) การประเมินผล ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา การประเมินผลก่อนการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและนำผลมาเปรียบเทียบกับหลังการฝึกอบรม ปรับแบบฟอร์มการประเมินผลควรเป็นแบบฟอร์มที่มีความละเอียดชัดเจน ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน

3.1.3 ด้านการนำไปใช้ประโยชน์

1) การกำหนดหลักสูตรและเนื้อหาที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของสหกรณ์สามารถประยุกต์ใช้ในการทำงาน

2) การเพิ่มวิธีฝึกอบรมโดยใช้กรณีศึกษา เพื่อให้บุคลากรสหกรณ์สามารถแก้ปัญหาและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในสหกรณ์

3) การมุ่งเน้นคุณภาพการอบรม โดยทำให้บุคลากรสหกรณ์สมาชิกรับรู้ว่าการฝึกอบรมที่มีคุณภาพจะช่วยพัฒนาการทำงานได้ และยังช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เด่นชัดมากยิ่งขึ้น ประเด็นที่จะทำการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรประกอบด้วย

3.2.1 ควรศึกษาเจาะจงองค์ประกอบตัวแปรในการฝึกอบรมในแต่ละด้านในระดับลึก เพื่อให้การศึกษามีความละเอียดมากขึ้น สามารถนำมาปรับปรุงรูปแบบการจัดการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.2 ควรศึกษาการพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร สหกรณ์สมาชิกเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการพัฒนาบริการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น

3.2.3 การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตเฉพาะบุคลากรสหกรณ์สมาชิกของชุมนุมสหกรณ์ ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเท่านั้น สำหรับการศึกษานี้ในครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตในการศึกษา ให้กว้างขึ้น โดยทำการศึกษานักวิชาการสหกรณ์สมาชิกของชุมนุมสหกรณ์ทั่วประเทศ เพื่อนำข้อมูล ที่ได้รับจากการศึกษามาเปรียบเทียบและใช้ปรับปรุงการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ ต่อไป

3.2.4 ควรวิจัยการติดตามผลการอบรมของบุคลากรที่อบรมไปแล้วสามารถนำองค์ ความรู้และประสบการณ์ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างไร



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2560). “สารสนเทศสหกรณ์ปี 2560” สืบค้นวันที่ 11 สิงหาคม 2561 จาก <http://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/information-cpd/info-data-cpd>
- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2560). “องค์ความรู้ด้านสหกรณ์” สืบค้นวันที่ 11 สิงหาคม 2561 จาก <http://www.cpd.go.th/cpdth2560/index.php/information-cpd/general-coop>
- กิตติยาภรณ์ สีนสุกเสวต และคณะ. (2552). “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการวิชาการประเภทการฝึกอบรมสัมมนาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์”.สงขลา. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จิตรานุช น้อยสุทธิสกุล และคณะ. (2557). “ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการวิชาการของศูนย์บริการแบบจัดหารายได้”.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2551). “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ”. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 14).นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการและณัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2554). “การจัดการเชิงกลยุทธ์”.กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). “พฤติกรรมผู้บริโภค”.กรุงเทพมหานคร: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด. (2558). “คู่มือเจ้าหน้าที่สินเชื่อ”.
_____. (2560). “คู่มือคณะกรรมการอำนวยการ”.
_____. (2560). “รายงานกิจการประจำปี สิ้นสุด 31 มีนาคม 2561”
_____. (2560). “45 ปี ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด”
- เชาวลิต ตนานนท์. (2547). “ การเรียนรู้ด้วยตนเอง:การเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับสังคมปัจจุบัน”.วารสารสยามรัฐ. (17 มีนาคม 2547)
- ชาญ สวัสดิ์สาลี. (2550). “คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ : การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ”.กรุงเทพมหานคร สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). “การตลาดบริการ”.พิมพ์ครั้งที่ 10. .กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร . (2547). “หลักการจัดการและองค์การ และการจัดการ”.พิมพ์ครั้งที่ 3. .กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิพวัลย์ สัจจันทร์ และคณะ. (2546). “การคิดและการตัดสินใจ”. กรุงเทพมหานคร:สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ชนัดกรณ์ เขียวกิติ์ธนา. (2559). “แรงจูงใจการเข้าร่วมอบรมที่จัด โดยงานบริการวิชาการวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล”. วารสาร Mahidol R2R e-Journal 3,1 (มิถุนายน-ธันวาคม 2559)

ชง สุนทรายุทธ. (2554). “ปรัชญาการบริหารจัดการ”. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

ธารินี พัชรเจริญพงศ์. (2554). “ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาหลักสูตรนานาชาติของนักศึกษาชาวต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการตลาด. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นารีรัตน์ ตั้งสกุล. (2543). “ความต้องการในการพัฒนาบุคลากร โดยกระบวนการบริหารตามทัศนคติของผู้บริหารและครูผู้ปฏิบัติการสอนใน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม”. การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นิติพล ภูตะโชติ. (2556). “พฤติกรรมมองการณ์”. กรุงเทพมหานคร: วี พรินท์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). “การวิจัยเบื้องต้น”. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ปณิศา ลัญจนาพันธ์. (2548). “หลักการตลาด”. กรุงเทพมหานคร: ชรรมาสาร.

ปฐมพงษ์ ชวาลิต. (2555). “ปัจจัยการตัดสินใจของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเวียงสระ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 11.”. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิภพ อุดร. (2547). “สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ”. กรุงเทพมหานคร: เวลาดี

พิบูล ทีปะปาล. (2545). “หลักการตลาด: ศตวรรษที่ 21”. กรุงเทพมหานคร: มิตรสัมพันธ์ กราฟฟิค.

พิสชา บ้านมะหิงษ์. (2559). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบการเดินเรือ”. การค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เมทิกา พ่วงแสง. (2559). “ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกรบหลักสูตรด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ภารดี อนันต์นาวิ. (2553). “หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา”. พิมพ์ครั้งที่ 3. ชลบุรี: มนต์รี

- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). “พฤติกรรมองค์การ”. กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- รัตนารณ์ บุญนุช. (2555). “การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน:
กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา..การ
ค้นคว้าอิสระ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- รัชณี นาพุทธา. (2549). “ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท
ปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง)
จำกัด”.วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต.สาขาเศรษฐศาสตร์ศึกษา.
กรุงเทพมหานคร.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิตร อาวะกุล. (2550). “การฝึกอบรม”. กรุงเทพมหานคร:ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วรรณิ์ อนุอัน. (2557). “การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำสำหรับคณะกรรมการ
สโมสรนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี”. การค้นคว้าอิสระ
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต.คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม
งคลธัญบุรี.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). “หลักการจัดการ”. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: วิจิตรหัตถกร.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2545). “คุณภาพในงานบริการ”. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วัชรารณ์ สุริยาภิวัฒน์. (2546). “ธุรกิจยุคใหม่”. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรพจน์ บุญราคัมวดี. (2552). “องค์การและการจัดการ”. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลง
กรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกรมตรี. (2560).
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564”. สืบค้น
วันที่ 11 สิงหาคม 2561 จาก http://www.nesdb.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422
- สุพากรณ์ เกลิมวุฒิ. (2551). “แรงจูงใจของแพทย์ประจำในการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมที่คณะ
แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล”การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโท.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมคิด บางโม. (2558). “องค์การและการจัดการ”. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร:บริษัทวิทย์พัฒน์
สมชาย กิจจรยอง. (2545). “สร้างบริการสร้างความประทับใจ”. กรุงเทพมหานคร:ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมิต สัจฉกร. (2556). “ศิลปะการให้บริการ”. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร:สายธาร.
- สมาน อัสวภูมิ. (2551). “การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ : แนวคิดทฤษฎีและการปฏิบัติ”. พิมพ์ครั้งที่
4. อุบลราชธานี:อุบลกิจออฟเซตการพิมพ์.

- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). “กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.
- สถิต บุญมี. (2550). “การศึกษาทัศนคติต่อการพัฒนาและการฝึกอบรมพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ
คลังสินค้า (FA) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) .วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศรีอรุณ เรศานนท์. (2535). “การจัดการงานบุคคล”. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชา
บริหารธุรกิจคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). “การบริหารการตลาดยุคใหม่”. กรุงเทพมหานคร: ชรรมาสาร.
- อำนาจ เดชชัยศรี. (2542). “การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทางการศึกษา ข้าราชการครู 19 (4) 12-13
เมษายน 2542
- E. Jerome Mc Carth (2009). *Basic Marketing. A Managerial Approach*. Homewood, IL: Richard
D. Irwin.
- Griffiths, M. (1998). *Educational research for social justice : getting off the fence Doing
qualitative research in educational settings*. Michigan: Open University Press.
- Hoy, W.K and Miskel, C.G. (2001). *Education Administration : Theory-Research-Practice 6th ed.*
New York : McGraw-Hill.
- Krejcie, R.V. & Morgan (1970). *Determining sample Size for Research Activities. Education and
Psychological Measurement*. 30(3) : 607-610
- Kotler, Philip (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th ed.
New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Simon, Herbert A. (1976). *Administration Behavior : A study of Decision-Making Processes in
Administrative Organization*. New York : The Free Press.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
(สำหรับสอบถามบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่ใช้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ)

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้แทนสหกรณ์สมาชิก ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ในมุมมองของบุคลากรสหกรณ์สมาชิกที่เข้ารับบริการวิชาการอบรมหลักสูตรต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด และแนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด

การศึกษานี้เป็นผลงานทางวิชาการเพื่อใช้ในการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงและตามความเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยขอรับรองว่า ข้อมูลถือเป็นความลับ และนำเสนอผลการศึกษาในลักษณะภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีผลต่อการให้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด ตอนที่ 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการให้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อตอบแบบสอบถามนี้ และส่งกลับตามที่อยู่แบบมาพร้อมนี้ และขอขอบพระคุณที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาววิรัชญา ชุสกุล

หัวหน้าแผนกส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์

ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หน้าข้อความที่ตรงกับท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 35 ปี

2. 35 - 40 ปี

3. 41-45

4. 46 - 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งของท่านในสหกรณ์

1. ประธานกรรมการ

2. กรรมการดำเนินการ

3. ผู้จัดการ/รองผู้จัดการ

4. ฝ่ายจัดการ

5. ประสบการณ์การทำงาน หรือการบริหารงานในสหกรณ์

1. ไม่เกิน 5 ปี

2. 6 - 10 ปี

3. 11- 15 ปี

4. 16 ปีขึ้นไป

6. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเข้ารับการฝึกอบรมจำนวนกี่หลักสูตร

1. จำนวน 1 หลักสูตร

2. จำนวน 2 หลักสูตร

3. จำนวน 3 หลักสูตร

3. มากกว่า 3 หลักสูตร

7. ความคาดหวังของท่านภายหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรม

1. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

2. เพื่อใช้ปรับฐานในการปรับ/หรือขึ้นเงินเดือน

3. เพื่อการเลื่อน/ปรับตำแหน่ง

4. อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านสหกรณ์ที่มีผลต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสหกรณ์

1. สหกรณ์ของท่านอยู่ในกลุ่มอาชีพ

1. ราชการ / รัฐวิสาหกิจ

2. เอกชน

2. สหกรณ์ของท่านอยู่ในเขตพื้นที่

1. ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ)

2. ส่วนภูมิภาค

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านในช่องหมายเลข 1 – 5

ซึ่งกำหนดตัวเล็อกไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ปัจจัยด้านนโยบายสหกรณ์ ที่มีผลต่อการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. นโยบายการพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์					
1.1 การมีแผนพัฒนาบุคลากรสหกรณ์ที่ชัดเจน					
1.2 การสนับสนุนงบประมาณในการอบรมของสหกรณ์					
1.3 การสนับสนุนวันเข้ารับการฝึกอบรมโดยไม่ถือเป็นวันลา					
2. นโยบายการเลื่อนขั้นและปรับฐานเงินเดือน					
2.1 มีนำผลการฝึกอบรมประกอบการพิจารณาประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือน					
2.2 การเข้ารับฝึกอบรมมีผลต่อการปรับฐานเงินเดือน					
3. นโยบายการเลื่อน/เปลี่ยนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3.1 การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
3.2 นโยบายการกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอย่าง ชัดเจนจากการเข้าอบรม					
3.3 นโยบายการเปลี่ยนหน้าที่ความรู้ที่ตรงกับความรู้และความสามารถของบุคคล					

ตอนที่ 3 ระดับความสำคัญของปัจจัยในการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านในช่องหมายเลข 1 – 5 ซึ่งกำหนดตัวเลขไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1

ปัจจัยการให้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม					
1.1 เนื้อหาของหลักสูตร					
1) เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมมีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ					
2) หัวข้อและเนื้อหาของการฝึกอบรมมีการจัดลำดับขั้นตอนความยากง่าย สัมพันธ์ต่อกัน					
3) เนื้อหาของหลักสูตรตรงกับหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง					
4) เนื้อหาของหลักสูตร ใช้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร					
1) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ทำให้ทราบถึงหลักการแนวคิด บทบาทของหลักสูตรการฝึกอบรมได้					
2) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีความสอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตรที่ฝึกอบรม					
3) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีรายละเอียดชัดเจน ทำให้สามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้					
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ					
1) การฝึกอบรมทำให้เกิดความชำนาญและมีทักษะในการปฏิบัติงานมากขึ้น					

ปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2) การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3) การฝึกอบรมทำให้สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้					
2. ด้านวิธีการฝึกอบรม					
2.1 ด้านวิทยากรผู้อบรม					
1) มีความรอบรู้และเข้าใจเนื้อหาในการฝึกอบรม					
2) มีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชา					
3) สามารถยกตัวอย่างประกอบเนื้อหา ทำให้เข้าใจได้เร็วขึ้น					
4) สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและตรงประเด็น					
5) มีบุคลิกที่น่าเลื่อมใส สามารถจูงใจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสนใจได้					
6) มีการสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเองระหว่างฝึกอบรม					
2.2 ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม					
1) ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเพียงพอและเหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร					
2) สามารถควบคุมเวลาในการอบรมได้ตรงตามกำหนดการที่ตั้งไว้					
3) ช่วงเวลาไม่เป็นอุปสรรคต่อภาระงานประจำในหน้าที่					
2.3 ด้านเอกสารการอบรม					
1) เนื้อหาในเอกสารการอบรมมีครบถ้วน ตรงตามหัวข้อของหลักสูตร					
2) มีรูปแบบสวยงาม ทำให้สนใจที่จะหยิบขึ้นมาอ่าน					

ปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3) จำนวนเอกสารการฝึกอบรมมีเพียงพอและเหมาะสมกับผู้ฝึกอบรม					
2.4. ด้านสถานที่อบรม					
1) สถานที่อบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ ไม่มีสิ่งใดมารบกวนสมาธิ					
2) สถานที่อบรมมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
3) สถานที่อบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม					
4) สถานที่อบรมมีอากาศถ่ายเทสะดวกเย็นสบาย					
5) โต๊ะ เก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับสภาพร่างกายทำให้ไม่เมื่อยล้า					
2.5 ด้านโสตทัศนอุปกรณ์					
1) โสตทัศนอุปกรณ์มีความทันสมัย และเหมาะสมกับหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม					
2) โสตทัศนอุปกรณ์มีคุณภาพดี(เสียง/ภาพ) และปลอดภัยกับการใช้งาน					
2.6. ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม					
1) การดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้อบรม					
2) การมีวิจิตรใจผู้เข้ารับการอบรม ให้เกิดความสนใจอย่างต่อเนื่อง					
3) การจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการจัดฝึกอบรม					
4) การรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไข้ปัญหาให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยความเต็มใจ					
2.7 ด้านการประชาสัมพันธ์					
1) การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยใช้หนังสือแจ้งไปยังสหกรณ์					

ปัจจัยการใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2) การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีการ แจ้งให้ทราบทาง face book ของชุมชน สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ					
3) การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีการ แจ้งให้ทราบทางเว็บไซต์ของชุมชนสหกรณ์ ออมทรัพย์ฯ					
4) ท่านสามารถทราบล่วงหน้าเสมอ ว่ามีการ ฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วันเวลาใด สถานที่ ไหน มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร					
2.8 ด้านการประเมินผล					
1) การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม					
2) การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยการทำ แบบสอบถาม					
3) การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยวิธีการ สังเกต/สัมภาษณ์					
4) แบบฟอร์มการประเมินผลงาน เป็น แบบฟอร์มที่มีความละเอียด ชัดเจน ทำให้ สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน					
5) การประเมินผลงาน ทำให้หลักสูตรการ ฝึกอบรมต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น					
3. ด้านการนำไปใช้ประโยชน์					
3.1 ตรงตามวัตถุประสงค์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะ ได้รับ					
1) การฝึกอบรมทำให้สามารถนำความรู้ไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ตรงตาม วัตถุประสงค์					
2) การฝึกอบรมทำให้ท่านมีความมั่นใจและ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิด ประโยชน์					

ปัจจัยการให้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด	ระดับความสำคัญของปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3) ท่านได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ที่คาดว่าจะได้รับ					
3.2 ตรงกับความต้องการของสหกรณ์					
1) คุณภาพของหลักสูตรตรงกับความต้องการของสหกรณ์					
2) เนื้อหาหลักสูตรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงกับความต้องการของสหกรณ์					
3) การผ่านการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้ตรงกับความต้องการของสหกรณ์					
3.3 การปรับเงินเดือน/การเลื่อนตำแหน่ง/พัฒนาบุคลากร					
1) การเข้ารับการฝึกอบรมทำให้ได้รับการปรับเงินเดือนเพิ่มขึ้น					
2) การเข้ารับการฝึกอบรมส่งผลต่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเลื่อนตำแหน่ง					
3) การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาบุคลากรของสหกรณ์					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการตัดสินใจใช้บริการฝึกอบรมของ ชสอ. จำกัด

1. ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม

.....

2. ด้านรูปแบบวิธีการฝึกอบรม

.....

3. ด้านการนำไปใช้ประโยชน์

.....

4. ท่านเห็นว่า ชสอ. จำกัด ควรมีแนวทางการพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมอย่างมีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่างไร

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
คำดัชนีความสอดคล้อง (IOC)



คำดัชนีความสอดคล้อง (IOC) แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

ข้อที่	แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	การมีแผนพัฒนาบุคลากรสหกรณ์ที่ชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2	การสนับสนุนงบประมาณในการอบรมของ สหกรณ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	การสนับสนุนวันเข้ารับการฝึกอบรมโดยไม่ถือเป็น วันลา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4	มีนำผลการฝึกอบรมประกอบการพิจารณาประเมิน เลื่อนขั้นเงินเดือน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5	การเข้ารับการอบรมมีผลต่อการปรับฐานเงินเดือน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6	การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อ ประกอบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7	นโยบายการกำหนดความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน อย่างชัดเจนจากการเข้าอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
8	นโยบายการเปลี่ยนหน้าที่ความรู้ที่ตรงกับ ความรู้และความสามารถของบุคคล	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9	เนื้อหาของหลักสูตรที่ฝึกอบรมมีการแบ่งเป็น หมวดหมู่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	หัวข้อและเนื้อหาของการฝึกอบรมมีการจัดลำดับ ขั้นตอนความยากง่าย สัมพันธ์ต่อกัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
11	เนื้อหาของหลักสูตรตรงกับหน้าที่และความ รับผิดชอบของตนเอง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12	เนื้อหาของหลักสูตรใช้ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
13	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ทำให้ทราบถึง หลักการแนวคิบทบาทของหลักสูตรการ ฝึกอบรมได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
14	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีความสอดคล้อง และครอบคลุมเนื้อหาหลักสูตรที่ฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีรายละเอียด ชัดเจน ทำให้สามารถคาดหวังประโยชน์ที่จะ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
16	การฝึกอบรมทำให้เกิดความชำนาญและมีทักษะใน การปฏิบัติงานมากขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
17	การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมใน การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
18	การฝึกอบรมทำให้สามารถวิเคราะห์และแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
19	มีความรอบรู้และเข้าใจเนื้อหาในการฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
20	มีความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาวิชา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
21	สามารถยกตัวอย่างประกอบเนื้อหา ทำให้เข้าใจได้ เร็วขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
22	สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและ ตรงประเด็น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
23	มีบุคลิกที่น่าเลื่อมใส สามารถจูงใจให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมสนใจได้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
24	มีการสร้างบรรยากาศที่ดีและเป็นกันเองระหว่าง ฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
25	ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีความเพียงพอและ เหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
26	สามารถควบคุมเวลาในการอบรมได้ตรงตาม กำหนดการที่ตั้งไว้	1	1	1	1.00	ใช้ได้
27	ช่วงเวลายังไม่เป็นอุปสรรคต่อภาระงานประจำใน หน้าที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
28	เนื้อหาในเอกสารการอบรมมีครบถ้วน ตรงตาม หัวข้อของหลักสูตร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
29	มีรูปแบบสวยงาม ทำให้สนใจที่จะหยิบขึ้นมาอ่าน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
30	จำนวนเอกสารการฝึกอบรมมีเพียงพอและ เหมาะสมกับผู้ฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
31	สถานที่อบรมเกื้อหนุนต่อการเรียนรู้ ไม่มีสิ่งใดมา รบกวนสมาธิ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
32	สถานที่อบรมมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
33	สถานที่อบรมมีขนาดที่เหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับ การอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
34	สถานที่อบรมมีอากาศถ่ายเทสะดวกเย็นสบาย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
35	โต๊ะ เก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรมมีขนาดที่ เหมาะสมกับสภาพร่างกายทำให้ไม่เมื่อยล้า	1	1	1	1.00	ใช้ได้
36	โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัยและเหมาะสมกับ หลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
37	โสตทัศนูปกรณ์มีคุณภาพดี(เสียง/ภาพ) และ ปลอดภัยกับการใช้งาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
38	การดูแลอำนวยความสะดวกให้กับผู้อบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
39	การมีวิธีจูงใจผู้เข้ารับการอบรม ให้เกิดความสนใจ อย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
40	การจัดเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการจัด ฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
41	การรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ไขปัญหให้กับผู้ เข้ารับการฝึกอบรมด้วยความเต็มใจ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
42	การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยใช้หนังสือแจ้ง ไปยังสหกรณ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
43	การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีการแจ้งให้ ทราบทาง facebook ของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
44	การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมโดยวิธีการแจ้งให้ทราบทางเว็บไซต์ของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์ฯ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
45	ท่านสามารถทราบล่วงหน้าเสมอ ว่ามีการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วันเวลาใด สถานที่ไหน มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
46	การประเมินผลก่อนการฝึกอบรม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
47	การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยการทำแบบสอบถาม	1	1	1	1.00	ใช้ได้
48	การประเมินผลการฝึกอบรมด้วยวิธีการสังเกต/สัมภาษณ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
49	แบบฟอร์มการประเมินผลงาน เป็นแบบฟอร์มที่มีความละเอียด ชัดเจน ทำให้สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
50	การประเมินผลงาน ทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
51	การฝึกอบรมทำให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้ตรงตามวัตถุประสงค์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
52	การฝึกอบรมทำให้ท่านมีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
53	ท่านได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมตรงตามวัตถุประสงค์ที่คาดว่าจะได้รับ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
54	คุณภาพของหลักสูตรตรงกับความต้องการของสหกรณ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
55	เนื้อหาหลักสูตรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตรงกับความต้องการของสหกรณ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	แปลผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
56	การผ่านการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการ ประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้ตรงกับความต้องการ ของสหกรณ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้
57	การเข้ารับการฝึกอบรมทำให้ได้รับการปรับ เงินเดือนเพิ่มขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
58	การเข้ารับการฝึกอบรมส่งผลต่อความก้าวหน้าใน การปฏิบัติงานเลื่อนตำแหน่ง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
59	การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาบุคลากรของ สหกรณ์	1	1	1	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)



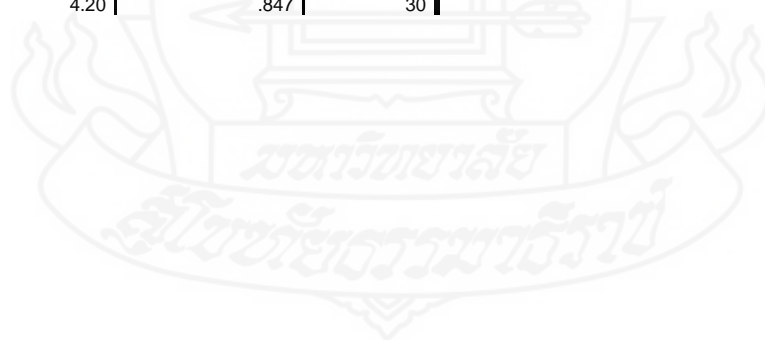
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.978	59

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
a1	4.10	.607	30
a2	4.03	.615	30
a3	4.03	.809	30
b1	3.50	1.042	30
b2	3.37	1.189	30
c1	3.70	.915	30
c2	3.63	.999	30
c3	3.73	1.048	30
d1	4.17	.699	30
d2	4.00	.695	30
d3	4.13	.819	30
d4	4.20	.551	30
e1	4.13	.629	30
e2	4.17	.531	30
e3	4.13	.681	30
f1	4.20	.610	30
f2	4.23	.679	30
f3	4.33	.661	30
g1	4.23	.626	30
g2	4.07	.640	30
g3	4.10	.548	30
g4	4.03	.490	30
g5	4.20	.551	30
g6	4.10	.803	30
h1	4.17	.592	30
h2	4.20	.610	30
h3	4.07	.583	30
i1	4.07	.365	30
i2	3.87	.730	30
i3	4.17	.592	30
j1	4.13	.819	30
j2	4.30	.535	30
j3	4.13	.776	30
j4	4.20	.610	30

j5	4.17	.648	30
k1	4.10	.481	30
k2	4.10	.548	30
l1	4.27	.583	30
l2	4.20	.664	30
l3	4.17	.592	30
l4	4.23	.679	30
m1	4.17	.531	30
m2	3.93	.785	30
m3	4.03	.669	30
m4	4.00	.643	30
n1	3.97	.615	30
n2	4.07	.740	30
n3	4.03	.414	30
n4	4.07	.583	30
n5	4.07	.521	30
o1	4.30	.837	30
o2	4.33	.606	30
o3	4.30	.535	30
p1	4.23	.626	30
p2	4.30	.651	30
p3	4.20	.610	30
q1	3.83	1.085	30
q2	3.73	1.081	30
q3	4.20	.847	30



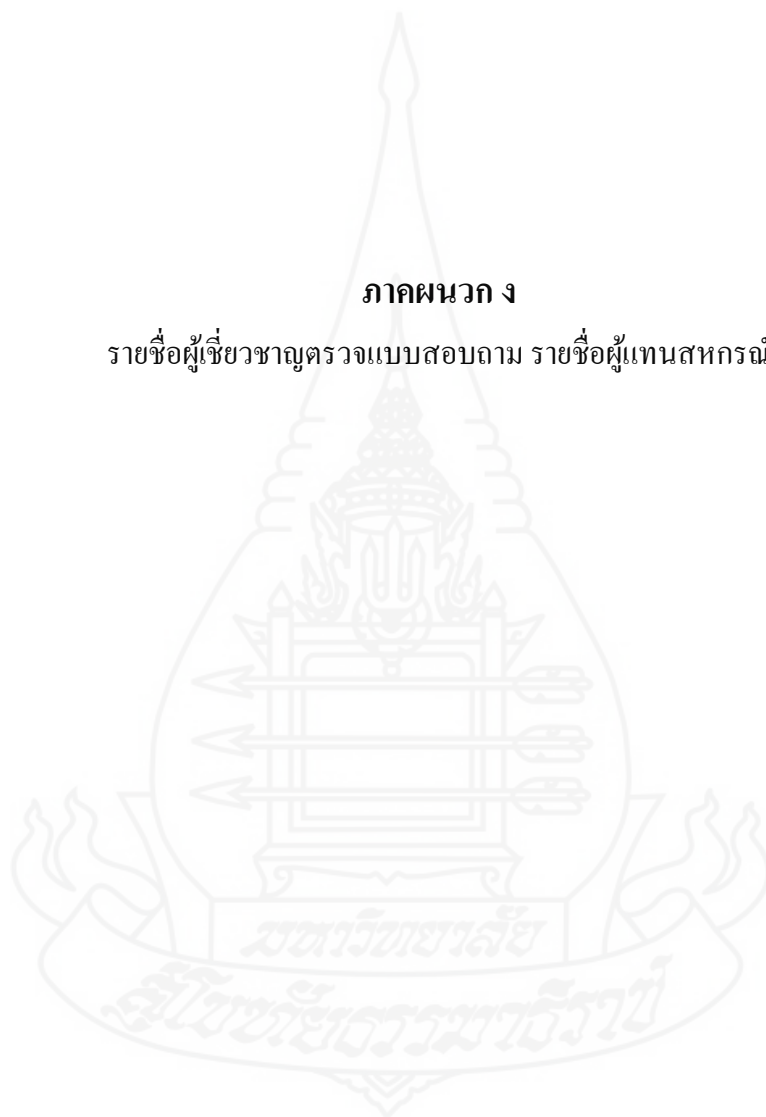
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	236.73	748.133	.456	.978
a2	236.80	748.441	.441	.978
a3	236.80	738.303	.562	.978
b1	237.33	732.782	.528	.979
b2	237.47	731.223	.483	.979
c1	237.13	741.499	.428	.979
c2	237.20	731.821	.570	.978
c3	237.10	727.403	.622	.978
d1	236.67	732.092	.822	.978
d2	236.83	740.006	.613	.978
d3	236.70	731.597	.708	.978
d4	236.63	741.068	.743	.978
e1	236.70	736.976	.770	.978
e2	236.67	742.161	.734	.978
e3	236.70	732.079	.844	.978
f1	236.63	745.413	.536	.978
f2	236.60	735.972	.739	.978
f3	236.50	735.362	.777	.978
g1	236.60	735.697	.812	.978
g2	236.77	734.116	.841	.978
g3	236.73	740.961	.751	.978
g4	236.80	745.614	.665	.978
g5	236.63	740.033	.778	.978
g6	236.73	725.306	.872	.978
h1	236.67	739.747	.732	.978
h2	236.63	736.378	.813	.978
h3	236.77	745.564	.557	.978
i1	236.77	754.737	.438	.978
i2	236.97	732.309	.780	.978
i3	236.67	742.851	.634	.978
j1	236.70	729.459	.758	.978
j2	236.53	743.223	.691	.978
j3	236.70	731.321	.756	.978
j4	236.63	738.999	.732	.978
j5	236.67	736.161	.770	.978
k1	236.73	743.857	.747	.978
k2	236.73	739.995	.784	.978
l1	236.57	743.978	.608	.978
l2	236.63	730.861	.901	.978
l3	236.67	737.195	.812	.978

l4	236.60	732.179	.844	.978
m1	236.67	746.299	.589	.978
m2	236.90	738.645	.572	.978
m3	236.80	735.614	.761	.978
m4	236.83	734.144	.835	.978
n1	236.87	735.016	.848	.978
n2	236.77	729.564	.840	.978
n3	236.80	746.303	.760	.978
n4	236.77	738.599	.780	.978
n5	236.77	739.357	.848	.978
o1	236.53	746.051	.370	.979
o2	236.50	743.500	.598	.978
o3	236.53	743.154	.693	.978
p1	236.60	740.524	.668	.978
p2	236.53	739.154	.680	.978
p3	236.63	738.309	.753	.978
q1	237.00	731.862	.521	.979
q2	237.10	732.990	.504	.979
q3	236.63	745.826	.370	.979



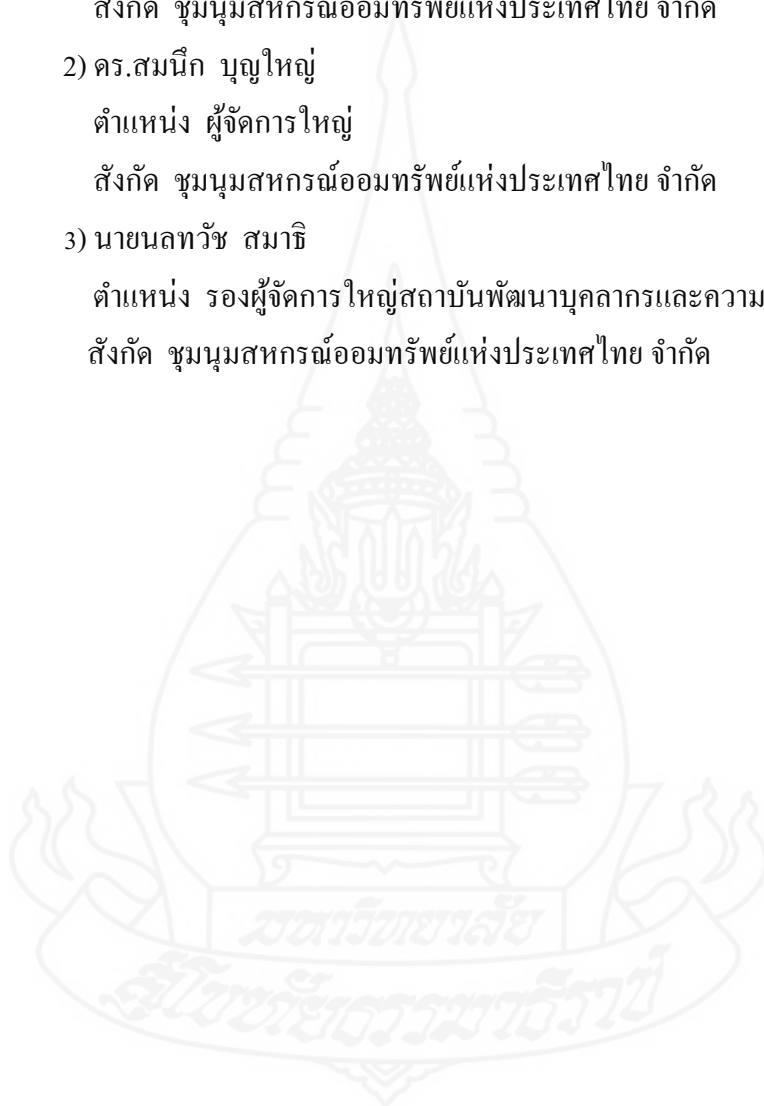
ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม รายชื่อผู้แทนสหกรณ์



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

- 1) รองศาสตราจารย์พิเศษ พลโท ดร.วีระ วงศ์สรรค์
ตำแหน่ง ประธานกรรมการ
สังกัด ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
- 2) ดร.สมนึก บุญใหญ่
ตำแหน่ง ผู้จัดการใหญ่
สังกัด ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
- 3) นายนลทวัช สมานธิ
ตำแหน่ง รองผู้จัดการใหญ่สถาบันพัฒนาบุคลากรและความมั่นคงสหกรณ์ออมทรัพย์
สังกัด ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด



รายนามผู้แทนสหกรณ์

- 1) รองศาสตราจารย์พิเศษ พลโท ดร.วีระ วงศ์สรรค์
ตำแหน่ง ประธานกรรมการ ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
- 2) ดร.ปัญญาวิทย์ มุ่งสมัครศรีกุล ประธานกรรมการ
ตำแหน่ง ประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์สมาคมฉลามปากงูสงเคราะห์นันทบุรี จำกัด
- 3) นางผกาพรรณ วีระไวทยะ
ตำแหน่ง ประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์พนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จำกัด
- 4) นายประกิต ประทุมกาญจน์
ตำแหน่ง รองประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ชนบุรีประกอบรถยนต์ จำกัด
- 5) นายศุภกฤต ชูความดี
ตำแหน่ง รองประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานไทยคูราโบ จำกัด
- 6) นายโกวิท เกตุงาม
ตำแหน่ง รองประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูประจวบคีรีขันธ์ จำกัด
- 7) นางสาวสุจิตี ตั้งใจ
ตำแหน่ง รองประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์โรงพยาบาลชัยภูมิ จำกัด
- 8) นายทัศนะ วิเศษ
ตำแหน่ง รองประธานกรรมการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูจันทบุรี จำกัด
- 9) นางวรรณวิภา นนทวรรณนะ
ตำแหน่ง กรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์สันนิบาตสหกรณ์แห่งประเทศไทย จำกัด
- 10) นางสาวรุ่งธิวา วัฒนชัย
ตำแหน่ง กรรมการดำเนินการ สหกรณ์ออมทรัพย์ธุรกิจก๊าซ ปตท. จำกัด
- 11) นางโชติกา บุญรังสี
ตำแหน่ง ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจรถไฟแห่งประเทศไทย จำกัด
- 12) นางสาวชอุณหกานต์ ศิลกพันธุ์ศิริ
ตำแหน่ง ผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์สภาอากาศไทย จำกัด
- 13) นางสาวสิรินทรา ชัยบุรินทร์
ตำแหน่ง รองผู้จัดการ สหกรณ์ออมทรัพย์ครูชัยนาท จำกัด
- 14) นายยุทธนา ชุ่มจิต
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายส่งเสริมกิจการสหกรณ์ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
- 15) ดร.สมภพ อุดจงรักษ์
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ประมวลผล ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด

ภาคผนวก จ
แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์

ชื่อเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมของชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
จังหวัดนนทบุรี

1. การพัฒนาการให้บริการฝึกอบรม

.....
.....
.....
.....

2. ด้านหลักสูตร (เนื้อหาของหลักสูตร (วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมของหลักสูตร (ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ)

.....
.....
.....
.....

3. ด้านวิธีการฝึกอบรม (ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านเอกสารการอบรมด้านสถานที่อบรม ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการประเมินผล)

.....
.....
.....
.....

4. ด้านการนำไปใช้ประโยชน์

.....
.....
.....
.....

5. เสนอแนะประเด็นอื่น

.....
.....
.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาววิญญา ชุสกุล
วัน เดือน ปี	28 กรกฎาคม 2516
สถานที่เกิด	อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถานที่ทำงาน	ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด
ตำแหน่ง	หัวหน้าแผนกส่งเสริมสหกรณ์ออมทรัพย์

