

ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและ
สหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555

นายชาญวิทย์ พรานิตย์

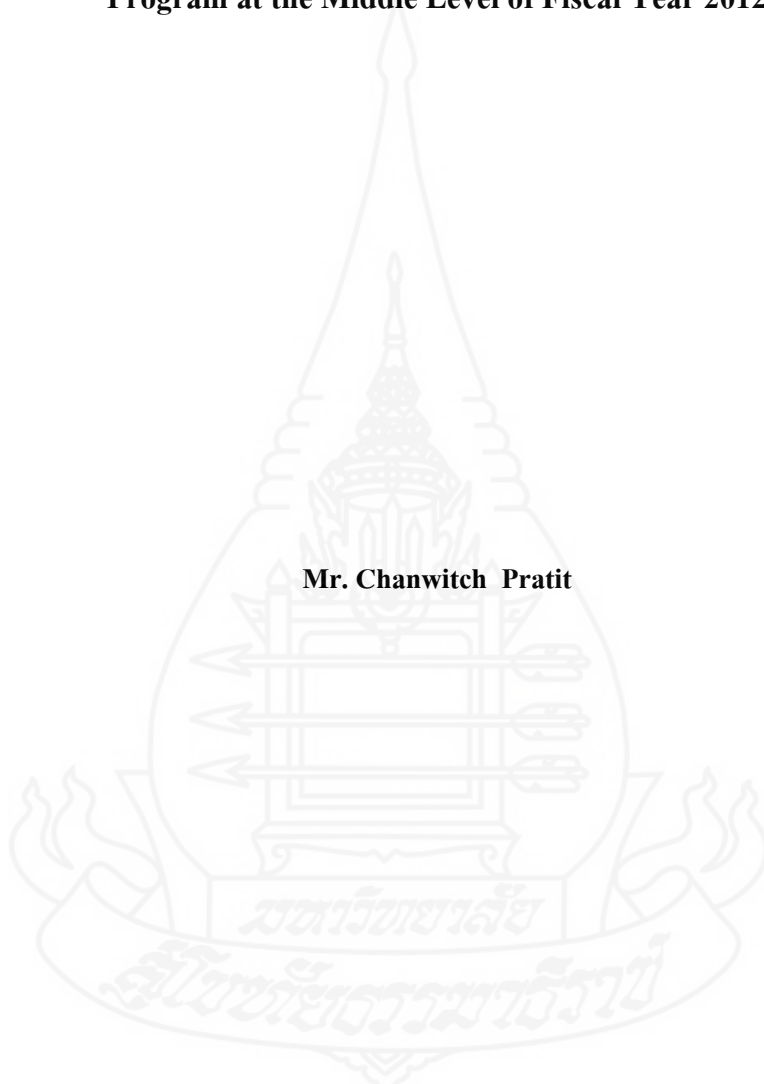


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาส่งเสริมการเกษตร สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**The Operational Results of Agricultural and Cooperatives Administer Training
Program at the Middle Level of Fiscal Year 2012**

Mr. Chanwitch Pratit



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Agriculture in Agricultural Extension and Development

School of Agriculture and Cooperatives

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์
ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555
ชื่อและนามสกุล นายชาณุวิทย์ พราทิตย์
แขนงวิชา ส่งเสริมการเกษตร
สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. จินดา ขลิบทอง
2. รองศาสตราจารย์ ดร. พรชูลีย์ นิลวิเศษ

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ รุกชอน รักษ์อ่อน)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จินดา ขลิบทอง)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. พรชูลีย์ นิลวิเศษ)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จินดา ขลิบทอง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร.พรชูลี นิลวิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขในการดำเนินการจัดทำ วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชูเกียรติ รักซ้อน ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งและถือเป็นพระคุณอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้และให้คำแนะนำด้วยดีเสมอมา ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบ ให้คำแนะนำในการจัดทำแบบสอบถามในการวิจัย ผู้บริหารสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สถาบัน เกษตรวิชาการ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง (นบก.) ทุกท่าน รวมถึง ผู้เข้ารับการอบรมที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม ให้ความคิดเห็น ทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนในการวิจัยครั้งนี้

คุณงามความดีอันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่บิดา มารดา อันเป็นที่เคารพยิ่ง และคณาจารย์ผู้ประสทาวิชาความรู้ ตลอดจนทุก ๆ ท่านที่ให้กำลังใจช่วยเหลือจนกระทั่ง วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ชาญวิทย์ ปราทิตย์

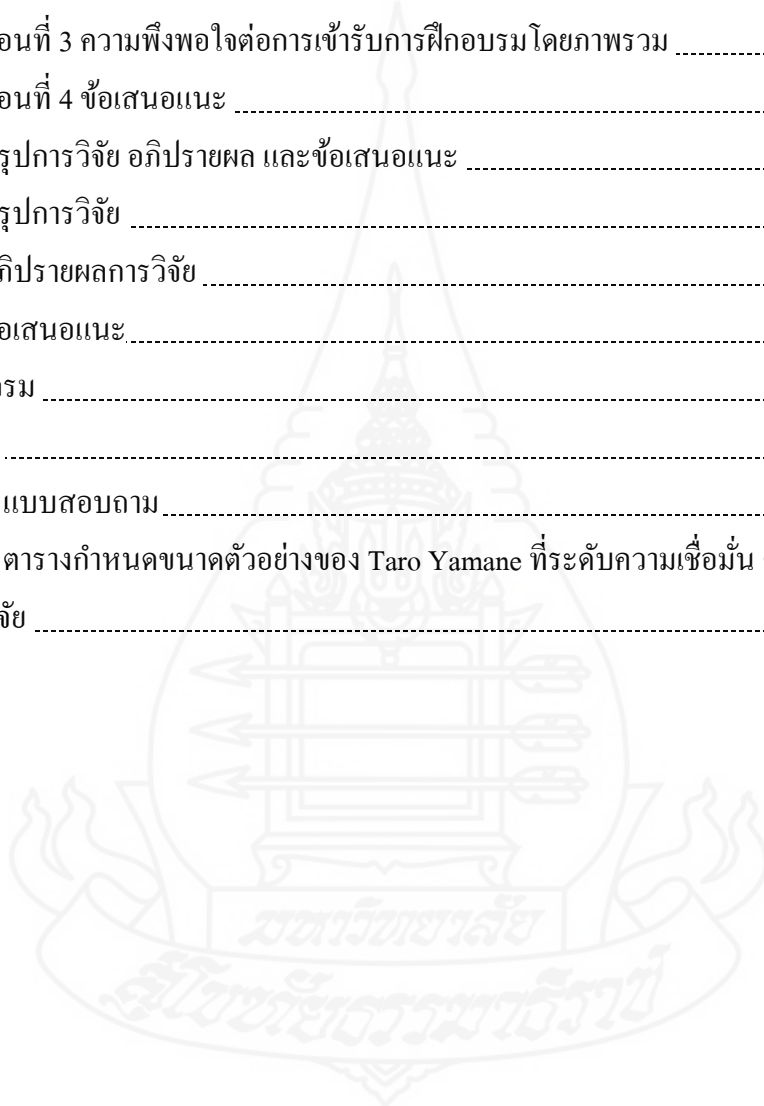
กรกฎาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ	25
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	29
แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์	39
หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.)	43
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	50
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การรวบรวมข้อมูล	55
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	58

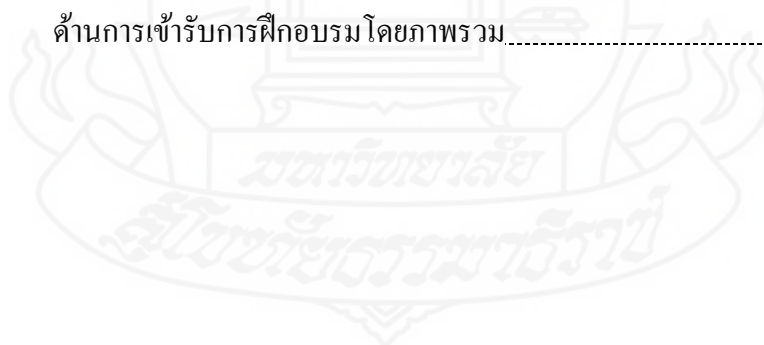
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555	60
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม	68
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ	69
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
สรุปการวิจัย	75
อภิปรายผลการวิจัย	78
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	88
ก แบบสอบถาม	89
ข ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%	95
ประวัติผู้วิจัย	97



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประเมิน ประเภทการตัดสินใจและ การนำไปใช้ประโยชน์ ตามแบบจำลองของ Stufflebeam.....	16
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....	58
ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร การพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ.....	60
ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร การพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ด้านประเด็นความเหมาะสม/ประโยชน์	62
ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร การพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ด้านการบริหารจัดการ โครงการฯ.....	65
ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร การพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ด้านการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม.....	68



ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของการประเมินตามแนวคิดของ Stake.....	13
ภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการของข้อมูลเชิงบรรยาย.....	14
ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ.....	28



ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์

ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555

ผู้วิจัย นายชาญวิทย์ พราทิศย์ รหัสนักศึกษา 2539001301 **ปริญญา** เกษตรศาสตรมหาบัณฑิต (ส่งเสริม

และพัฒนาการเกษตร) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. จินดา ขลิบทอง

(2) รองศาสตราจารย์ ดร. พรชุลี นิลวิเศษ **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณลักษณะส่วนบุคคล และสภาพทางสังคมของผู้เข้ารับการอบรม 2) ผลการดำเนินงานโดยวัดจากความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม 3) เปรียบเทียบการดำเนินงานจากความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม จำแนกตามคุณลักษณะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง ปีงบประมาณ 2555

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 จากกลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากประชากร จำนวน 558 ราย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 ราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และแบบเจาะจง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การจัดอันดับ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้เข้ารับการอบรมเป็นเพศชาย อายุมากกว่า 50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานตำแหน่งด้านวิชาการและปฏิบัติงานสังกัดส่วนภูมิภาค 2) โดยภาพรวม ผู้เข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 มีระดับความพึงพอใจด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ ด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ของหลักสูตรฝึกอบรม และด้านการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านการบริหารจัดการโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3) การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับ กลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555

คำสำคัญ ผลการดำเนินงาน หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง

Thesis title: The Operational Results of Agricultural and Cooperatives Administer Training Program at the Middle Level of Fiscal Year 2012

Researcher: Mr. Chanwitch Pratit; **ID:** 2539001301;

Degree: Master of Agriculture (Agricultural Extension and Development);

Thesis advisors: (1) Dr. Jinda Khlibtong, Associate Professor;

(2) Dr. Pornchulee Nilvises, Associate Professor; **Academic year:** 2012

Abstract

The objectives of this study were to study 1) personalized features and social conditions of the participants, 2) academic performance as measured by the satisfaction of the participants, 3) the performance of the satisfaction of the participants are classified according to the features of the participants, and 4) the problems and suggestions of the participants of the middle management of Ministry of Agriculture and Cooperative training program fiscal year 2012.

The population in this study was 558 trainees who participated in the training courses in middle management of Ministry of Agriculture and Cooperatives training program fiscal year 2012. The samples were specific selected from 222 persons altogether, by using simple and specific random sampling methodology. The data were collected by using a questionnaire form. The statistical methodology used to analyze the data by instant computer programs were frequency, percentage, minimum value, maximum value, mean, standard deviation, range and correlation analysis.

The output of this study were as follows: 1) The participants were male, older than 50 years, Bachelor's degree, academic performance and work under regional position. 2) The satisfaction of middle management of Ministry of Agriculture and Cooperative training program fiscal year 2012 found that the participants were more satisfied with the achievement of the objectives of the project, the money / benefits, the training course, the training and the overall level is most for the training program with satisfaction at a high level. 3) From the hypothesis testing, it was found that their gender, age and education level not correlated with the satisfaction in middle management of Ministry of Agriculture and Cooperative training program fiscal year 2012.

Keywords: Operational result, Agricultural and Cooperatives Administer Training Program at Middle Level

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารจัดการขององค์การส่วนใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการหรือเอกชน ส่วนใหญ่แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การบริหารจัดการระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องมีความแตกต่างกันไปตามระดับการบริหารจัดการ คือ ผู้บริหารระดับสูง (Top Manager) ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Manager) และผู้บริหารระดับต้น (First-line Manager or First-line Supervisor) โดยกระบวนการในการบริหารจัดการซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับ จะมีพื้นฐานในการปฏิบัติที่เหมือนกัน แต่มีความแตกต่างกันในการใช้ทักษะด้านการบริหารจัดการ (Management Skills) และขอบเขตที่ผู้บริหารแต่ละระดับต้องรับผิดชอบ ซึ่งได้แก่ ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skill) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (People Skill) และทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill)

นักบริหารระดับกลาง เป็นผู้ที่มีความสำคัญในการบริหารเป็นอย่างมาก ในฐานะเป็นเสมือนตัวกลางที่ต้องรับและนำนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน กำกับดูแลนโยบายและงานที่ได้รับมอบหมาย ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ภารกิจและความรับผิดชอบที่สำคัญของนักบริหารระดับกลาง จำเป็นจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความรอบรู้ในหลายด้าน โดยเฉพาะเรื่องหลักการ บริหารและทักษะที่สำคัญในการบริหารงานอย่างมืออาชีพ ตลอดจนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจต่อ สภาวะการเปลี่ยนแปลง พร้อมรับและปรับตัวเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น อันจะมีผลกระทบต่อการทำงาน นักบริหารระดับกลางจึงมีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะและคุณสมบัติดังกล่าวให้มีความพร้อมที่จะบริหารงานในตำแหน่ง เพื่อรองรับภารกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จะเป็นหลักสูตรหนึ่งในการพัฒนาสมรรถนะด้านการ บริหารที่สำคัญ ให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง และผู้ที่กำลังจะก้าวสู่ตำแหน่งประเภท บริหารระดับกลาง ตามเงื่อนไข พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 มาตรา 77 เพื่อก้าว

ไปสู่การเป็นนักบริหารมืออาชีพ สามารถส่งเสริมความรู้และเทคนิควิธีการต่างๆ ที่แปลงจากนโยบายให้กับเกษตรกรได้เป็นอย่างดี

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษากลุ่มข้าราชการในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ผู้ซึ่งได้รับการคัดเลือกให้เข้ารับการอบรม “หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง (นบก.)” ประจำปีงบประมาณ 2555 ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมีหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์คือ สถาบันเกษตรกรธการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ร่วมกับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้รับผิดชอบหลักสูตร ซึ่งได้มีการฝึกอบรมมาแล้วจำนวน 56 รุ่น แต่ยังไม่เคยมีการประเมินผลการดำเนินการดังกล่าวในภาพรวม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการดำเนินการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะในการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นประโยชน์ยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการอบรม หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555
- 2.2 เพื่อศึกษาการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555
- 2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555
- 2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรมในการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.)

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาผลการดำเนินงานการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจและหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง (นบก.) เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการอบรม ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

3.1.1 เพศ

3.1.2 อายุ

3.1.3 ระดับการศึกษา

3.1.4 ตำแหน่ง

3.1.5 หน่วยงาน

3.2 การดำเนินการอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

3.2.1 ด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม

3.2.2 ด้านปัจจัยนำเข้า

3.2.3 ด้านกระบวนการ

3.2.4 ด้านผลผลิต

3.3 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม

3.4 ข้อเสนอแนะของการดำเนินการอบรม ประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

3.4.1 ด้านวิชาการ

3.4.2 ด้านการปฐมนิเทศและเตรียมความพร้อม

3.4.3 ด้านการศึกษาดูงาน

3.4.4 ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

3.4.5 ด้านการบริหารจัดการโครงการ

สามารถเขียนเป็นแผนภาพกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลการดำเนินงานฝึกรอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 มีขอบเขตของการวิจัยเพื่อศึกษาการดำเนินงานฝึกรอบรม หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 จำนวน 5 รุ่น ได้แก่ รุ่นที่ 52 รุ่นที่ 53 รุ่นที่ 54 รุ่นที่ 55 และ รุ่นที่ 56

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) หมายถึง หลักสูตรที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์จัดตั้งขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง สามารถถ่ายทอดนโยบายจากระดับสูงไปสู่ระดับปฏิบัติในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง มีความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่จะสามารถเป็นผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง และบริหารงานได้อย่างมืออาชีพ การสร้างแรงจูงใจและพัฒนาประสิทธิภาพของทีมงานและองค์กรได้ รวมถึงมีความเข้าใจในกระบวนการสร้างเครือข่าย (Network) และระบบพันธมิตร (Partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีพฤติกรรมที่สะท้อนคุณธรรมและจริยธรรม ที่เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการภายใต้ความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสถาบันเกษตรราธิการ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และสำนักส่งเสริมและฝึกรอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

5.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกรอบรม หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด

5.3 การดำเนินงาน ฝึกรอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 หมายถึง การปฏิบัติในเรื่องที่เกี่ยวกับการฝึกรอบรมตามกรอบแนวคิด CIPP ในเรื่องต่างๆ ได้แก่

C : การประเมินด้านบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation) *สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง 2 ด้าน คือ*

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกรอบรมสามารถถ่ายทอดนโยบายจากระดับสูงไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ได้รับความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่จะสามารถเป็นผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง และบริหารงานได้อย่างมืออาชีพ มีการเพิ่มพูนทักษะในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาประสิทธิภาพ

ของทีมงานและองค์กรได้ เข้าใจกระบวนการสร้างเครือข่าย (Network) และระบบพันธมิตร (Partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีพฤติกรรมที่สะท้อนคุณธรรมและจริยธรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ ของหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง เนื้อหาวิชามีความครอบคลุมสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ความยากง่ายของเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับผู้เข้ารับการศึกษา เนื้อหาวิชามีความทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ความเหมาะสมของรูปแบบและวิธีการในการฝึกอบรม ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการฝึกอบรม ความเหมาะสมของวิทยากรโดยภาพรวม หลักสูตรก่อให้เกิดบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ และหลักสูตรเปิดโอกาสให้สร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายการทำงานระหว่างกัน

I : การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) หมายถึง วิทยากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

P : การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) หมายถึง **ด้านการบริหารจัดการโครงการฯ** ซึ่งรวมถึงการประชาสัมพันธ์ก่อนการฝึกอบรม การตอบรับแจ้งผลและรายละเอียดการเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการฝึกอบรม การลงทะเบียนและการปฐมนิเทศชี้แจงรายละเอียดการฝึกอบรม ความเหมาะสมของห้องฝึกอบรม การอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการฯ การบริการระหว่างการฝึกอบรมของพนักงานการจัดแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม (ปฐมนิเทศ คูณาน ระหว่างฝึกอบรม ฯลฯ) ปริมาณและคุณภาพของอาหารว่าง และปริมาณและคุณภาพของอาหารกลางวัน

P : การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) หมายถึง ผลการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมเปรียบเทียบก่อนและหลังเข้ารับการอบรมจากการประเมินในแต่ละรุ่น

5.4 ความพึงพอใจด้านการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม หมายถึง ระดับความพึงพอใจโดยรวมของการเข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ ความเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับข้อมูลในการให้บริการว่ารู้สึกคุ้มค่าหรือไม่ เพราะเหตุใด ความเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่ามีระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมเหมาะสมหรือไม่

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้รับผิดชอบโครงการฯ สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และวางแผนกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาระยะกลางและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ให้ตรงตามความต้องการ ทันสมัย และสามารถตอบสนองนโยบายและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์
6. หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง (นบก.)
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

1.1 ความหมายของการประเมินผลและการประเมินผลโครงการ ก่อนที่จะทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการควรจะได้ทราบความหมายของการประเมินผล (Evaluation) ดังนี้

1.1.1 การประเมินผล เป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข (Cronbach, 1963)

1.1.2 การประเมินผล เป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจ ด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสรุปสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม (Alkin, 1969)

1.1.3 การประเมินผล คือ การบรรยายสิ่งที่มุ่งประเมินอย่างสมบูรณ์ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือ เป็นกระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ

รวมถึง การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่จัดเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็น สารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจต่อไป (Stufflebeam, 1971)

1.1.4 การประเมินผล คือ การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน โดยผู้ประเมินต้อง มีความเชี่ยวชาญ จึงจะถือว่าผู้ประเมินทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ (Scriven, 1976)

สำหรับการประเมินผลโครงการ (Project Evaluation) หมายถึง 1) การใช้ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้เทคนิคการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์เพื่อหาข้อมูลที่เป็น จริงและเชื่อถือได้เกี่ยวกับการประเมินผลโครงการ เพื่อให้การตัดสินใจว่าโครงการดังกล่าวดีหรือไม่ดี ใดอย่างหรือเป็นการค้นหาว่าผลของกิจกรรมที่วางไว้ในโครงการประสบความสำเร็จตรงกับ วัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายของโครงการหรือไม่ (ปรับจากนิศา ชูโต, 2538: 8) หรือ 2) การ ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมเพื่อตัดสินและพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแผน หรือ 3) เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศในการปรับปรุงโครงการและสารสนเทศในการ ตัดสินผลสัมฤทธิ์ของโครงการ (ปรับจากสมหวัง พิริยานุวัฒน์, 2537: 101)

1.2 ลักษณะของการประเมินผลโครงการ การประเมินผลโครงการนั้นมีลักษณะที่ สำคัญอยู่ 7 ประการคือ

1.2.1 เป็นกระบวนการมากกว่าเป็นแค่เพียงวิธีการ..หรือมีลักษณะเป็นการทั่วไป (Generic) มากกว่าเฉพาะเจาะจง (Specific) เนื่องจากการพิจารณาว่า การประเมินแผนฯ เป็นแค่เพียง วิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งนั้นนับว่าแคบเกินไป เพราะโครงการในปัจจุบันมีลักษณะและขอบเขตที่ กว้างขวางมาก ดังนั้น จึงจำเป็นจะต้องพิจารณาว่าการประเมิน โครงการเป็นกระบวนการใน 2 ลักษณะคือ

1) ในฐานะที่เป็นกระบวนการของการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ โดยใช้เกณฑ์ หรือมาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบ ตลอดจนการบรรยายผลที่เกิดจากแผนฯ ซึ่งเน้นในเรื่องการ ตัดสินใจและหาข้อสรุปเกี่ยวกับผลของแผนฯ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจดำเนินงานในอนาคต

2) ในฐานะที่เป็นกระบวนการของการใช้ข้อมูลประกอบการเปรียบเทียบหา แนวทางเลือกปฏิบัติที่เหมาะสม เน้นในเรื่องการแสวงหาแนวทางเลือก และการใช้เกณฑ์ประเมิน เพื่อช่วยในการเลือกแนวทางเหล่านั้น

1.2.2 มีความหมายและขอบเขตกว้างไปกว่าการตรวจสอบการบรรลุจุดมุ่งหมาย ของโครงการ ในอดีตที่ผ่านมาการประเมินโครงการมักจะมีจุดหมายที่สำคัญอยู่ที่การตรวจสอบว่า โครงการนั้นได้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด แต่ในปัจจุบันได้มีการขยาย

แนวคิดของการประเมินผลโครงการออกไป มิใช่เพียงแต่ดูที่จากจุดมุ่งหมายเท่านั้น แต่ยังต้องมีการประเมินกระทบที่เกิดจากโครงการ ไม่ว่าจะตั้งใจหรือคาดหวังล่วงหน้าไว้หรือไม่ก็ตาม

1.2.3 มิได้จำกัดอยู่แต่เพียงการประเมินผลที่เกิดจากโครงการ ในสมัยก่อนนั้นเข้าใจว่า การประเมินก็คือการตรวจสอบผลขั้นสุดท้ายเมื่อโครงการได้เสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งเรียกว่า การประเมินสรุป แต่ในปัจจุบันได้ยอมรับว่า การประเมินย่อยหรือการประเมินเป็นระยะๆ ซึ่งเป็น การประเมินในระหว่างการดำเนินงานของโครงการก็มีบทบาทสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการประเมินสรุป ดังนั้น ความหมายของการประเมินผลโครงการในปัจจุบันจึงครอบคลุมทั้งการประเมินย่อย และการประเมินสรุป ทั้งนี้ ก็เพื่อการหาข้อมูลต่างๆ มาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของโครงการให้ดีขึ้น ตลอดจนการหาข้อบกพร่องที่จะต้องแก้ไขเรื่องปัจจัยวิธีการดำเนินการอย่างไรจึงจะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเมื่อโครงการได้สิ้นสุดลงแล้วก็จำเป็นจะต้องมีการประเมินเพื่อหาข้อมูลมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจว่าจะทำอย่างไรต่อไปเกี่ยวกับโครงการเหล่านี้ในอนาคต เป็นต้น

1.2.4 มีขอบเขตกว้างขวางกว่าการประเมินผลโดยทั่วไป.. กล่าวคือ การประเมินผลเป็นวิธีการของการประเมินที่เน้นในกิจกรรมโครงการใดโครงการหนึ่งโดยเฉพาะ มักจะเน้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงของบุคคลในเรื่องความรู้ ทักษะและทัศนคติ ส่วนการประเมินผลโครงการเป็นเรื่องเกี่ยวกับการประเมินองค์ประกอบต่างๆ ที่ดำเนินการมาจนจบแผนฯ หรือโครงการ และเน้นในเรื่องผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลและองค์ประกอบอื่นๆ

1.2.5 มีความแตกต่างกับการวิจัยประเมินทั่วไป กล่าวคือ การวิจัยประเมิน (Evaluation Research) เป็นสาขาหนึ่งของการวิจัยที่สนใจเฉพาะการประเมินคุณค่า กล่าวคือ เป็นกระบวนการของการระบุคุณค่าของโครงการหรือการเปรียบเทียบคุณค่าโครงการตั้งแต่ 2 โครงการขึ้นไป หรือสนใจว่าโครงการนั้นได้ให้สิ่งที่มีคุณค่าตามที่ได้ระบุไว้ในความต้องการหรือความคาดหวังหรือไม่ ข้อสรุปที่ได้ใช้อ้างอิงเป็นกฎเกณฑ์ได้ ส่วนการประเมินผลโครงการเป็นกระบวนการที่สนใจในการหาคำตอบเฉพาะโครงการใดโครงการหนึ่ง ไม่ได้มุ่งเน้นในเรื่องการค้นหาทฤษฎีหรือหลักเกณฑ์เพื่อหาข้อสรุปอ้างอิง แต่เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อการใช้ประโยชน์เฉพาะโครงการนั้นๆ

1.2.6 เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดและบริหารแผนฯ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในบทบาทของการประเมินมากเท่าใดก็ยิ่งเห็นความสำคัญของการประเมินผลโครงการที่จะนำมาใช้ในการวัดและการบริหารโครงการมากขึ้นเท่านั้น เพราะประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลโครงการมีมากน่านับการ เช่น ช่วยในการให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติ ช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยในการให้ข้อมูลที่จะใช้ในการประกอบการตัดสินใจว่าจะดำเนินการเกี่ยวกับแผนต่อไปอย่างไร

1.2.7 เป็นกิจกรรมที่ยึดถือบุคคลเป็นจุดศูนย์กลาง ซึ่งแนวโน้มของการประเมินผลโครงการในปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมกล่าวคือ การประเมินผลโครงการเป็นกิจกรรมสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ปฏิบัติงานตามโครงการเหล่านั้นมากยิ่งขึ้น โดยมองเห็นว่าการประเมินเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การตัดสินใจนั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือแม้แต่การประเมินเพื่อการปรับปรุงโครงการ บุคคลที่ทำหน้าที่ประเมินก็คือ ผู้ที่รับผิดชอบและปฏิบัติงานโครงการเหล่านั้นนั่นเอง นอกจากนี้การประเมินเพื่อการพิจารณาโครงการซึ่งจำเป็นจะต้องมีการสร้างหลักเกณฑ์การประเมินนั้น ผู้ที่กำหนดเกณฑ์ก็คือ บุคคลต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ เมื่อกล่าวโดยสรุปบทบาทในการประเมินผลโครงการ ในปัจจุบันจะเป็นความรับผิดชอบของคณะผู้ปฏิบัติงานโครงการ นักประเมินที่เป็นบุคคลภายนอกจึงอยู่ในฐานะของที่ปรึกษาการประเมินผลโครงการ

1.3 รูปแบบการประเมินผลโครงการ รูปแบบการประเมินเกิดขึ้น เนื่องจากความพยายามของนักประเมินที่มุ่งนำเสนอแนวทางในการประเมินโครงการรูปแบบการประเมินคือ กรอบความคิด หรือแบบแผนในการประเมินที่แสดงให้เห็นถึงรายการที่ควรประเมิน หรือกระบวนการของการประเมิน ในการประเมินแผนใดแผนหนึ่งนั้น เราควรพิจารณาเรื่องใดบ้าง ในขณะเดียวกันบางรูปแบบอาจจะมีการเสนอแนะด้วยว่า ในการประเมินแต่ละรายการแต่ละเรื่องควรพิจารณาหรือตรวจสอบอย่างไร ซึ่งเป็นลักษณะการเสนอวิธีการประเมิน

1.3.1 ประโยชน์ของรูปแบบการประเมิน รูปแบบการประเมินมีประโยชน์สำคัญ 4 ประการ คือ

1) ช่วยให้เห็นแนวทาง หรือกรอบความคิดในการประเมิน การเรียนรู้เรื่องรูปแบบการประเมินที่หลากหลาย จะทำให้เกิดประสบการณ์ในการตัดสินใจเลือกใช้รูปแบบการประเมินได้อย่างเหมาะสมกับสิ่งที่มุ่งประเมิน

2) ช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินมีความคมชัดและครอบคลุม เนื่องจากรูปแบบการประเมินแต่ละรูปแบบมีกรอบความคิดเชิงเหตุผล ดังนั้นการเลือกใช้หรือประยุกต์ใช้รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งก็มีแนวโน้มที่จะกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินให้สอดคล้องกับรูปแบบนั้นได้

3) ช่วยในการกำหนดตัวแปรหรือประเด็นสำคัญ ในการประเมินได้อย่างชัดเจน

4) ทำให้ผลงานการประเมินมีความเป็นระบบ ครอบคลุม เป็นที่ยอมรับและสื่อความหมายได้ชัดเจน

1.3.2 ประเภทของรูปแบบการประเมิน รูปแบบการประเมินเป็นกรอบหรือแนวความคิดที่สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการหรือรายการประเมิน ซึ่งมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับ

ข้อตกลงเบื้องต้น ซึ่งนักวิชาการทางด้านการประเมินได้เสนอกรอบความคิดให้นักประเมินได้เลือกใช้มีอยู่หลายรูปแบบ ในที่นี้จะกล่าวเฉพาะรูปแบบที่นิยมใช้ในการประเมิน ดังนี้

รูปแบบการประเมินที่ยึดวัตถุประสงค์ เป็นการประเมินที่ใช้วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของแผน/โครงการเป็นฐานของการประเมิน (Objective – based Evaluation) Provus (1969) ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่เรียกว่า การประเมินความไม่สอดคล้อง (The Discrepancy Model) โดยมีจุดมุ่งหมายของการประเมินด้วยการตอบคำถามว่า แผนหรือโครงการบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ การดำเนินงานตามแผน/โครงการควรปรับปรุง ดำเนินการต่อไปหรือยกเลิก Provus ได้ให้นิยามการประเมินว่า เป็นการหาความไม่สอดคล้องระหว่างผล การปฏิบัติงานกับมาตรฐานที่กำหนด ความไม่สอดคล้องที่สัมพันธ์กับขั้นต่าง ๆ มีดังนี้

ขั้นที่ 1 การออกแบบโครงการ คือ การกำหนดปัจจัยที่ทำให้เกิดการดำเนินงาน กำหนดกระบวนการดำเนินงาน และกำหนดผลที่คาดหวังจะได้รับจากการดำเนินงาน

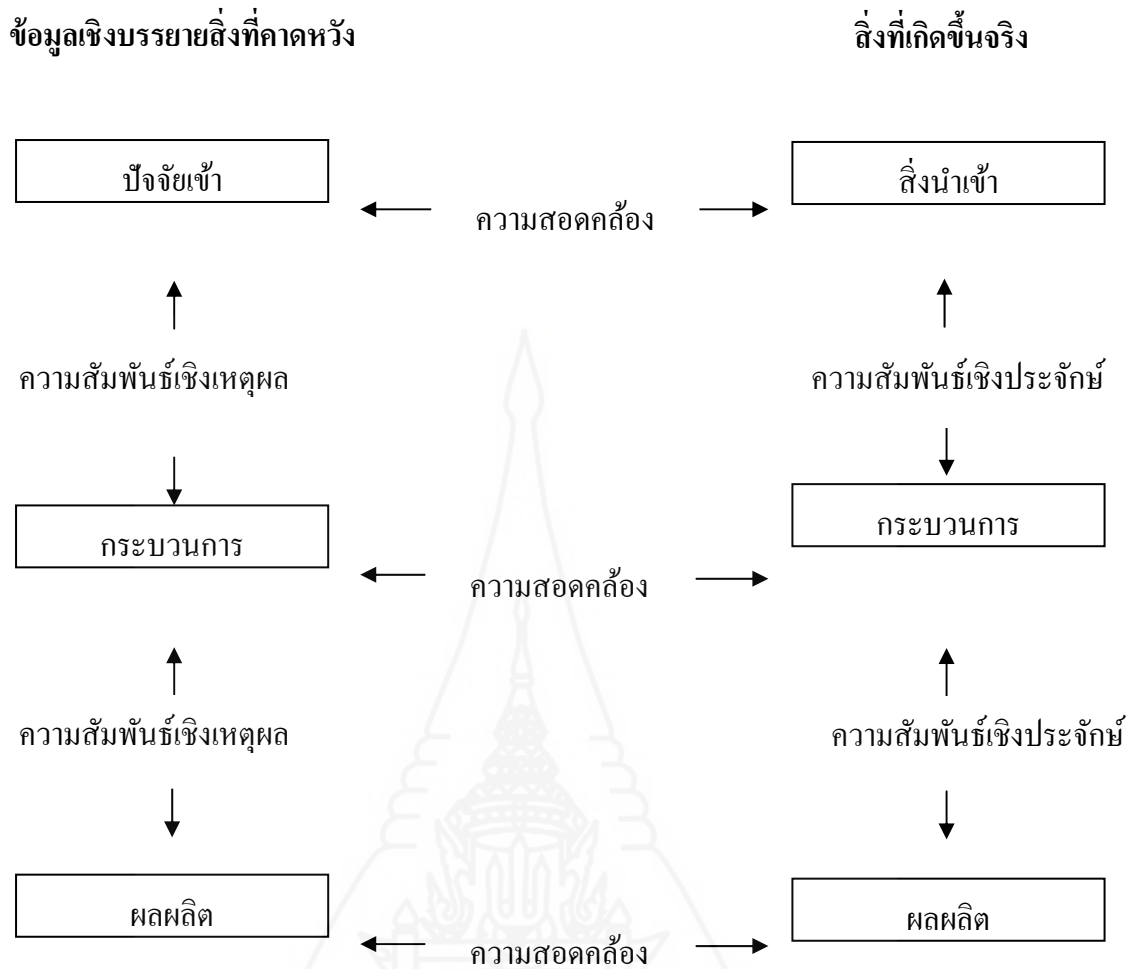
ขั้นที่ 2 การเตรียมพร้อม เป็นการนำปัจจัยที่ทำให้เกิดการดำเนินงานเข้าสู่กระบวนการ

ขั้นที่ 3 กระบวนการที่ใช้เพื่อการดำเนินงานตามแผน/โครงการ

ขั้นที่ 4 ผลผลิตที่เกิดจากแผน/โครงการ

ขั้นที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการลงทุนและประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการตามรูปแบบนี้ การประเมินต้องทำโดยผู้ประเมินคนหนึ่งที่ได้วางมาตรฐานตามความคาดหวังของโครงการเอาไว้ ต่อจากนั้นการประเมินทุกอย่างต้องดำเนินไปโดยการหาข้อมูลใหม่ และทำการตัดสินใจโดยใช้มาตรฐานที่วางเอาไว้เป็นเกณฑ์ นับเป็นรูปแบบที่ช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในทุกขั้นตอนของการประเมินดังข้างต้น และตลอดโครงการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการประเมินในแต่ละขั้นตอน ถ้าหากพบข้อบกพร่องก็แก้ไขปรับปรุงในขั้นตอนนั้นๆ ด้วยวิธีการแก้ปัญหา (Problem Solving) ซึ่งประกอบด้วยคำถามตนเองเพื่อให้ได้คำตอบว่าทำไมจึงเกิดข้อบกพร่องนั้นๆ มีอะไรเป็นสาเหตุ และมีวิธีการใดที่สามารถแก้ไขข้อบกพร่องที่มาจากสาเหตุนั้น

รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า เป็นรูปแบบการประเมินที่นำไปสู่การตัดสินคุณค่า (Judgmental Evaluation) ของแผน/โครงการ มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศที่สามารถบรรยาย อธิบาย และตัดสินคุณค่าของแผนได้แก่ รูปแบบของ Stake (Stake's Countenance Model, 1967) แนวคิดของ Stake คือ การค้นหาความสมเหตุสมผลในการตรวจสอบข้อมูลของสิ่งที่เกิดขึ้นกับผลที่คาดหวังจากแผน ต้องมีหลักการและเหตุผลของสิ่งที่ถูกประเมินว่ามีตรรกะ (logic) อย่างไรมีการตรวจสอบสิ่งนำเข้าไปหรือสิ่งที่มีอยู่ก่อน (Antecedent) กระบวนการ (Transaction) และผลลัพธ์ (Output) นอกจากนี้ Stake ย้ำถึงมาตรฐานซึ่งเป็นเกณฑ์ที่จะตัดสินข้อมูลที่บรรยายสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงเพื่อมาตัดสินคุณค่าของการดำเนินงาน



ภาพที่ 2.2 แสดงกระบวนการของข้อมูลเชิงบรรยาย

จะเห็นว่ารูปแบบนี้เน้นเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ผู้ที่จะใช้รูปแบบนี้ต้องมีจุดมุ่งหมายเพื่อการตัดสินใจโดยยึดเกณฑ์เป็นสำคัญ ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานนี้อาจมีอยู่ก่อนแล้วหรือตั้งขึ้นใหม่โดยคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบแผนฯ ก็ได้ สำหรับที่มาของการตัดสินใจควรให้ ผู้ประเมินมีบทบาทด้วย คือ ต้องสรุปออกมาให้ได้ว่า การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่จุดใด หรือมีปัจจัยอะไรเป็นตัวเกื้อหนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน

1.2.3 รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล และข่าวสารต่างๆ เพื่อช่วยผู้บริหารตัดสินใจในการจัดการได้อย่างถูกต้อง (Decision-Oriented Evaluation) Stufflebeam (1985) ได้เสนอ CIPP Model เพื่อใช้ในการประเมิน ซึ่งเป็นที่นิยมมาก รูปแบบเสนอให้ทำการประเมิน 4 ด้าน คือ

1) การประเมินบริบทหรือสถานะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เน้นการหาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและทรัพยากรต่างๆ ตลอดจนการกำหนดสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถาม เช่น

- เป็นโครงการที่สนองปัญหาหรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่
- วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรหรือไม่
- เป็นโครงการที่เป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่างๆ หรือไม่ ฯลฯ

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เน้นการประเมินความสามารถของระบบ ปัจจัยต่างๆ เพื่อค้นหาตัวป้อนที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุผล ซึ่งได้แก่บุคลากร งบประมาณ วัสดุ และทรัพยากร แล้วเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถาม เช่น

- ปัจจัยที่กำหนดไว้ในโครงการ มีความเหมาะสมเพียงพอหรือไม่
- กิจกรรม / แบบ / ทางเลือกที่ได้เลือกสรรแล้ว ที่กำหนดไว้ในโครงการมีความเป็นไปได้และเหมาะสมเพียงใด ฯลฯ

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เน้นการประเมินเพื่อค้นหาวิธีดำเนินการ แนวทางการปฏิบัติ ตลอดจนข้อบกพร่องในการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ ซึ่งเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถามสำคัญ เช่น

- การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ กิจกรรมใดทำได้หรือทำไม่ได้ เพราะเหตุใด
- เกิดปัญหา อุปสรรคอะไรบ้าง
- มีการแก้ไขปัญหาอย่างไร

4) การประเมินผลผลิต (Product evaluation: P) เป็นการตรวจสอบผลที่เกิดขึ้นเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานแล้วว่าตรงกับวัตถุประสงค์หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ จุดเน้นของการประเมินแบบนี้คือ ให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารแผนฯ เช่น ดำเนินต่อ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือล้มเลิก เป็นต้น หรือเป็นการตรวจสอบเพื่อตอบคำถามสำคัญ เช่น

- เกิดผล / ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่
- คุณภาพของผลลัพธ์เป็นอย่างไร
- เกิดผลกระทบอื่นใดหรือไม่

เนื่องจากรูปแบบการประเมินมีหลากหลาย ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้ประยุกต์ใช้หลายรูปแบบผสมผสานกัน เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของการวิจัย โดยพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติทั้งด้านเวลา งบประมาณและการได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ

ตารางที่ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทการประเมิน ประเภทการตัดสินใจและการนำไปใช้ประโยชน์ ตามแบบจำลองของ Stufflebeam

ประเภทการประเมิน	ประเภทของการตัดสินใจ	การนำไปใช้ประโยชน์
Context Evaluation	Planning Decision	ใช้กำหนดนโยบายหรือเป้าหมาย ใช้คัดเลือกโครงการที่เหมาะสม
Input Evaluation	Structuring Decision	กำหนดโครงสร้างการดำเนินงาน ยุทธวิธีวิธีการ แผนการดำเนินงาน
Process Evaluation	Implementation Decision	ติดตามและกำกับการทำงานตามแผน ปรับปรุงวิธีการดำเนินงาน รายงานความก้าวหน้าของโครงการ
Product Evaluation	Recycling Decision	ยุติ ชะลอ หรือขยายโครงการ

แบบจำลองในการประเมินการฝึกอบรมของ Kirkpatrick

Kirkpatrick ได้นำเสนอแบบจำลองนี้ในปี ค.ศ. 1978 โดยกำหนดให้มีการประเมินใน 4 ด้านด้วยกัน (คูวิลล ดิรกันันท์, 2550) คือ

1) การประเมิน ปฏิกริยา (Reaction) เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เนื้อหาวิชาการ วิธีการฝึกอบรม และผลประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

2) การประเมิน การเรียนรู้ (Learning) เป็นการประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้ (Cognitive) ความรู้สึกนึกคิด (Affective) และความสามารถในการปฏิบัติ

3) การประเมิน พฤติกรรม (Behavior) เป็นการประเมินพฤติกรรมในการนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปใช้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ว่ามีผลเป็นอย่างไร

4) การประเมิน ผลต่อองค์กร (Result) เป็นการประเมินผลกระทบต่อองค์กรที่ได้จากการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม

5) พิจารณาจากสิ่งที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ในการพิจารณาประเด็นของการประเมินจากสิ่งที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะเริ่มต้นจากการระบุสิ่งที่เกี่ยวข้องก่อนด้วยการวิเคราะห์โครงการ จากนั้นจึงกำหนดประเด็นที่ต้องการคำตอบ ซึ่งในการพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องต้องอาศัยความรู้และประสบการณ์ของผู้ประเมินเข้าร่วมในการกำหนดประเด็น นอกจากนี้ยังสามารถอาศัยแบบจำลองเข้ามาช่วยในการกำหนดประเด็นร่วมกับสิ่งที่เกี่ยวข้องได้เช่นกัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของนักการตลาด จะพบคำนิยามเป็น 2 นัย คือ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2539: 19-20)

2.1.1 ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่งมักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

2.1.2 ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดมาเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่าง ต่อเนื่อง”

ความหมายที่ใช้อย่างแพร่หลาย ได้แก่ของ โอลิเวอร์ (Oliver 1980, อ้างถึงในจิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2539: 19) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ และการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนว่า

ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

มอร์ส (Morse, 1953: 27) ได้แสดงความเห็นไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง การลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับการถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

สตรัสและเซย์เลส (Strauss and Sayless, 1960: 119-121) ได้สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามหน่วยงานหรือองค์กร

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite, 1965: 8) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความสุข ความสบายที่ได้รับจากการทำงาน ความสุขที่ได้รับจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและทัศนคติที่ดีต่องาน

ชาร์มเมอร์ฮอร์น (Schermerhorn, 1984: 230) ได้แสดงความคิดเห็นไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับหรือขั้นของความรู้สึก ในด้านบวกหรือลบของคนที่มีต่อลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein, 1971: 256 อ้างถึงใน นารีรัตน์ กว้างขวาง 2547: 24) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจ เป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่ามีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจจะต้องศึกษาปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่ง ความพึงพอใจ

มอร์ซ (Morse) และ เดวิส (David) อ้างถึงใน เจริญศรี พันปี (2546: 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้สรุปได้ว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับมนุษย์เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองและสามารถลดความตึงเครียดความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลทางร่างกาย ของมนุษย์ให้น้อยลงหรือหมดไปทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อ้างถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เสริมสร้างความรู้ความสามารถให้แก่ทรัพยากรมนุษย์

อคุลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์ (2546: 19) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงาน นั้นๆ มีการเสียสละ อุทิศแรงกายแรงใจและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็มความสามารถจากความหมายของความพึง

พอใจของบุคคลต่างๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และแรงจูงใจ ซึ่งจะปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำ กิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

ความพึงพอใจ (gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน 2542: 775) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ (Quirk, 1987)

ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ (Hornby, 2000)

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ และมีความสุข ที่ความต้องการ หรือเป้าหมาย ที่ตั้งใจไว้บรรลุผลหรือสมหวังนั่นเอง

2.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์ 2539: 24-25)

2.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง

ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการ

รับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับใน วงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (expectation) นี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมิน เปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (perforations) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังนับเป็นการยืนยันที่ คลาดเคลื่อน (disconfirmation) ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือไม่พอใจมากน้อยก็ได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

2.2.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งของบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้ แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตามนอกจากนี้เป็นการ รู้สึกที่แสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ถูกค่าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ

2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความ พึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (จิตตินันท์ เชชะคุปต์ 2539: 25)

2.3.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ถูกค่าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง เป็นต้น

สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้

2.3.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยโมติจิตของการบริการที่แท้จริง

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (จิตตินันท์ เชชะคุปต์ 2539: 27-28)

2.4.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงความต้องการ ความเอาใจใส่ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2.4.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอม หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay)

ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจจะพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ผู้รับบริการบางคนจะพิจารณาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

2.4.3 สถานที่ให้บริการ ในการเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ โดยเฉพาะทำเลที่ตั้งเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.4.4 การส่งเสริมและแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้

2.4.5 ผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะของผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการและ ผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักย่อมตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ให้บริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็น สำคัญจะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่ อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.4.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของ การจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ

2.4.7 กระบวนการให้บริการ วิธีการนำเสนอบริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความ พึงพอใจประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลการสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบิน การ ใช้เครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติ เป็นต้น

ในปัจจุบันมีแหล่งข้อมูลมากมายที่กล่าวถึงการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบริการลูกค้าและ ความพึงพอใจของลูกค้า แต่โดยส่วนใหญ่แล้วกลับเน้นความสำคัญกัน ไปในด้านความถูกต้องและ สอดคล้องกับเงื่อนไขที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น ตลอดจนการรักษากระบวนการปฏิบัติงานให้อยู่ใน ความควบคุม การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น มีน้อยมากที่จะมุ่งประเด็นความสำคัญไปที่การจะเป็นธุรกิจที่ประสบ ผลสำเร็จ

สิ่งที่มีความสำคัญอย่างแท้จริงต่อความสำเร็จของธุรกิจในทุกวันนี้ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า หากลูกค้าของคุณรู้สึกไม่พอใจ พวกเขา ก็จะเลิกซื้อกันหรือยุติการใช้ บริการทุกๆ สิ่งที่คุณพยายามทำเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพที่ดีและการบริการ ก็จะไร้ความหมายโดย สิ้นเชิง หากไม่สามารถทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจได้

อะไรคือความพึงพอใจของลูกค้า ความพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกสมหวัง หรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้น เมื่อพวกเขาได้รับการบริการ เช่นเดียวกันในเวลาที่คุณมาซื้อ

หนึ่ง เราก็คาดหวังว่ามันจะใช้งานได้ตามที่ต้องการ ซึ่งถ้ามันใช้งานได้จริง ก็จะรู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าใช้งานไม่ได้ เราก็คงรู้สึกไม่พอใจแน่นอน ในกรณีเช่นนี้ หากผู้ขายมีหนทางในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ลูกค้าก็จะเริ่มรู้สึกพึงพอใจขึ้นมาบ้าง และเมื่อการแก้ไขปัญหาสำเร็จลูกค้าจะได้จริงตามที่คาดหวังไว้ ลูกค้าก็จะรู้สึกพึงพอใจทีเดียว แต่หากไม่เป็นไปตามนั้น ลูกค้าก็พร้อมที่จะเดินหนีจากไป เพื่อซื้อหรือใช้บริการของผู้ขายรายอื่นๆ

2.5 ลูกค้าที่รู้สึกพึงพอใจจะซื้อมากขึ้นและบ่อยครั้งขึ้น

ลูกค้าที่รู้สึกพึงพอใจ จะมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าในปริมาณที่มากขึ้นในแต่ละครั้ง และซื้อบ่อยครั้งขึ้น นอกจากนี้พวกเขายังช่วยแนะนำสมาชิกในครอบครัว ญาติมิตร เพื่อนฝูง ให้มาซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากคุณ ซึ่งมันก็มีความเชื่อมโยงเกี่ยวพันถึงกันโดยตรง ระหว่างการขาย การบริการ ความพึงพอใจ และผลกำไร ลูกค้ายังมีความรู้สึกพอใจมากขึ้นเท่าใด เขาก็พร้อมที่จะจ่ายมากขึ้นเท่านั้น และคุณก็จะยิ่งขายสินค้าได้มากยิ่งขึ้น และแน่นอนว่าหากคุณขายได้มากขึ้น ผลกำไรก็จะมีมากขึ้นตามไปด้วย

สิ่งใดที่สำคัญมากกว่ากัน : คุณภาพ การบริการ ความพึงพอใจ หรือการซื้อซ้ำ

คุณจะต้องตอบคำถามนี้ให้ได้ เพื่อความสำเร็จในธุรกิจของคุณ เราจะพูดถึงรายละเอียดการวัดผลของทุกปัจจัยข้างต้นในโอกาสต่อไป สำหรับในตอนนี้อย่าประหลาดใจไว้เถิดว่าปัจจัยทุกด้านล้วนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจคุณ

คุณภาพและการบริการ เป็นหนทางนำไปสู่การสร้างความรู้สึกพึงพอใจและการซื้อซ้ำ เป้าหมายโดยรวมของธุรกิจคุณไม่ควรที่จะเป็นเพียงแค่การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ หรือเพียงแค่การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดีเท่านั้น แต่เป้าหมายหลักของคุณควรจะอยู่ที่การสร้างให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจและภักดีต่อสินค้าของคุณ ซึ่งจะทำให้เขาอยู่กับคุณตลอดไปต่างหาก และเมื่อคุณคำนึงถึงเป้าหมายหลักดังกล่าว การดำเนินการที่จะทำให้เกิดงานบริการที่ดีเยี่ยมก็จะเกิดขึ้นตามมา

2.6 คำจำกัดความของความพึงพอใจของลูกค้า

ลูกค้าคนหนึ่งจะรู้สึกพึงพอใจเมื่อไรก็ตามที่ความต้องการของเขาหรือเธอ (ไม่ว่าจะเป็นความต้องการที่แท้จริงหรือแค่เพียงความรู้สึกเท่านั้น) ได้รับการตอบสนองในระดับที่คาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ดังนั้น ประเด็นสำคัญคือ จะรู้ได้อย่างไรว่าสิ่งที่ลูกค้าปรารถนาต้องการ และคาดหวังคืออะไร คุณเพียงแค่ถามพวกเขา จากนั้นคุณก็ต้องพยายามเสนอและตอบสนองตามที่พวกเขาต้องการ และถ้าเป็นไปได้ก็ควรให้บริการเพิ่มเติม หรือเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้าของคุณ

ความพึงพอใจของลูกค้า : ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจเมื่อสินค้าหรือบริการของเราตรงความต้องการหรือเกินความคาดหมายของพวกเขา

2.6.1 คำจำกัดความคุณภาพ

คำจำกัดความคุณภาพมีค่อนข้างหลากหลาย แต่ในที่นี้เราจะให้จำกัดความของคำว่าคุณภาพโดยอิงตามมุมมองของลูกค้าเป็นหลัก นั่นก็คือ คุณภาพ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกและรับรู้ถึงเมื่อใช้สินค้าหรือบริการของเรา

คำจำกัดความข้างต้นจะช่วยให้ประเมินวัดระดับด้านคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าในองค์กรได้อย่างถูกต้อง จุดมุ่งหมายในการวัดและการประเมิน เพื่อที่จะพบว่าลูกค้าพูดถึงคุณภาพในด้านใดบ้าง และอย่างไรบ้างและพวกเขามองความพึงพอใจไว้อย่างใด ระดับใดบ้าง จากนั้นคุณก็ต้องพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคการวัดประเมินที่เหมาะสมสำหรับแง่มุมต่างๆ เหล่านั้น

2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจ

ค่อนข้างจะเป็นที่สังเกตได้ว่ามีความสัมพันธ์ที่หลือมล้ำกันอยู่ระหว่างคุณภาพ การบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า จะเห็นความแตกต่างดังกล่าวได้ชัดเจนขึ้นหากพิจารณาในแง่ที่ว่า คุณภาพและการบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้ามองและพูดถึงว่าเป็นอย่างไร ไม่ใช่สิ่งที่คุณบอกออกไปว่ามันเป็นอย่างไร ส่วนความพึงพอใจนั้นเป็นการรับรู้ในใจของลูกค้าว่า ความคาดหวังของพวกเขาได้รับการตอบสนองหรือไม่ เพียงใด

ดังนั้น หากสามารถตอบสนองด้านคุณภาพและการบริการได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดตามมา ยิ่งกว่านั้นพวกเขาจะนำพาลูกค้ารายใหม่ๆ เข้ามา ซึ่งกลุ่มลูกค้าใหม่นี้ก็จะ แนะนำลูกค้าอื่นๆ เพิ่มเข้ามาอีกเป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดไป

ข้อสังเกตความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ถ้าได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจจากการสรุปของ วิรุฬ พรรณเทวี (2542: 111) หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษาสามารถรวบรวมและสรุป ได้ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ประกอบการต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

จากแนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

นักวิชาการได้กล่าวถึงเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการไว้ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547, หน้า 156) กล่าวว่า การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า จะทำให้เราทราบว่าควรพิจารณาที่ปัจจัยใดบ้างในการที่จะทำการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และหาทางป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่อาจเกิดขึ้นได้

เพื่อลดความรู้สึกไม่พึงพอใจให้น้อยที่สุด และเพิ่มความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งเราสามารถแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าออกเป็น 5 ประการ ได้แก่ คุณภาพการบริการ ราคา สถานการณ์แวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพสินค้าที่ใช้ร่วมกับการบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549: 141) ได้กล่าวว่า ความพอใจ (customer satisfaction) หมายถึง อารมณ์แห่งความสุข และความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้ใช้บริการ และความรู้สึกนั้นนำมาซึ่งความต้องการในการใช้บริการซ้ำ จนในที่สุดเกิดความติดใจต้องการใช้บริการกับธุรกิจนั้นให้นานเท่า นานตราบเท่าที่ความพอใจนั้นยังคงอยู่ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ความจงรักภักดี (customer loyalty) ได้เกิดขึ้นแล้ว

3.1 ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจ

ความพอใจของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์จากการใช้บริการแล้วประทับใจเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานโรงแรมช่วยเหลือให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ ลูกค้าจะรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ โรงแรมนี้ คนใช้เด็กคนหนึ่งมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพยาบาลที่ดูแลในระหว่างการเข้ารับการรักษาอาการป่วย เนื่องจากพยาบาลไม่เคยทอดทิ้ง ใช้คำพูดอ่อนหวานให้กำลังใจ จนเกิดเป็นความผูกพันเหมือนเป็นพี่น้องกัน

ความพอใจสำหรับการบริการนั้นสร้างได้ยากกว่าสินค้า เนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์และตามสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจจะมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินความต้องการที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ

ดังนั้น ปัจจัยหลักในการสร้างความพอใจมี 3 ประการดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสำหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคนรวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนแปลงไปสำหรับการบริการแต่ละครั้ง เช่น คนที่เขยหนดแผนโบราณในครั้งแรก ย่อมต้องการการนวดที่ไม่แรงนัก แต่การนวดครั้งต่อไปต้องการความแรงมากขึ้น ลูกค้าไม่สามารถบอกได้ว่าต้องการแรงเพียงใด บอกได้เพียงว่านวดกำลังดีหรือหนักไป

นอกจากนี้ อารมณ์หรือลักษณะเฉพาะของลูกค้าย่อมมีผลต่อความพอใจของตน หากลูกค้าอารมณ์ไม่ดี แม้ว่าพนักงานในร้านอาหารจะให้บริการต้อนรับดีเพียงใด ลูกค้าย่อมบอกว่าการบริการยังไม่ประทับใจนัก หรือหากลูกค้ามีมาตรฐานในการได้รับบริการสูงมาก มีความต้องการเฉพาะมากมาย เช่น ต้องการทรงผมเหมือนเมทินี กิ่งโพยม ทำไฮไลต์ให้สวยเหมือนดาราดังต่างประเทศ ให้ผมยาวพอประมาณ และให้มีหางเต่า โดยต้องชอยด้วยกรรไกรที่คมมากเท่านั้น ความประทับใจย่อมเกิดได้ยากกว่าลูกค้าที่มีความต้องการไม่มากนัก

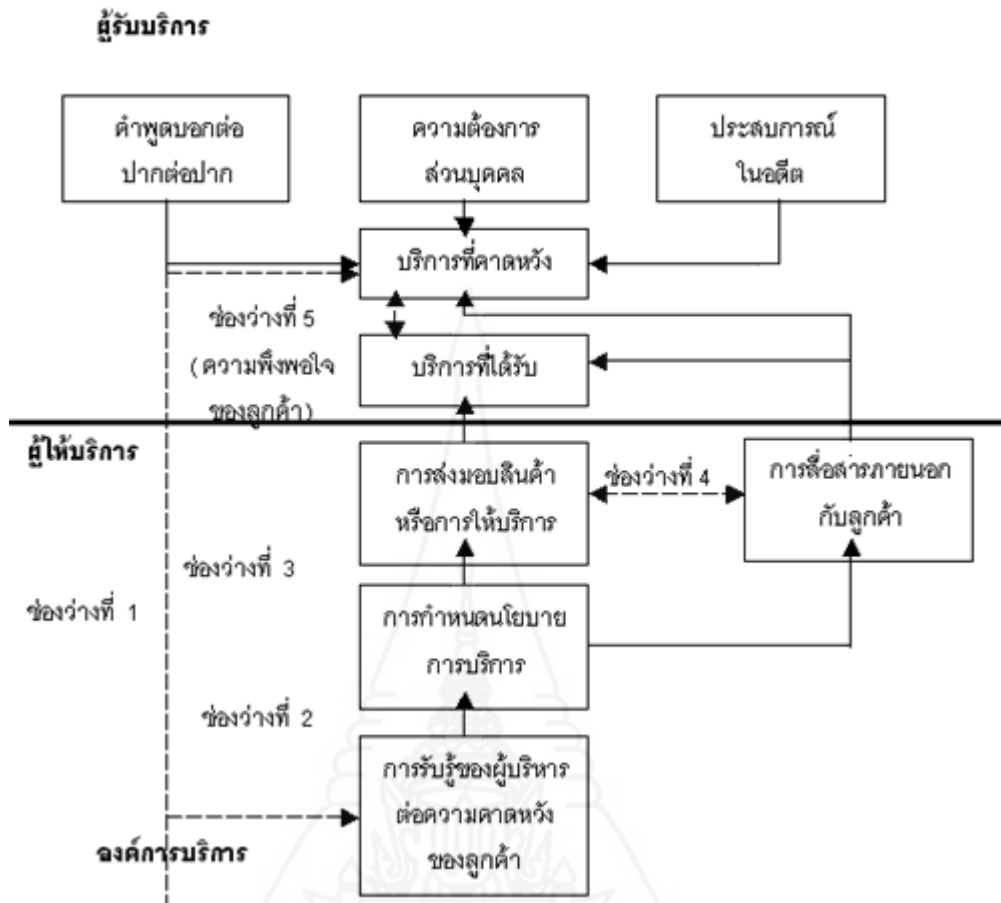
2. ผู้ให้บริการ ความพอใจของลูกค้ามีผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านกายและอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน สิ่งหนึ่งที่นักการตลาดต้องทำคือการคัดเลือกพนักงานจะต้องทำอย่างรอบคอบ ต้องมีการวัดทัศนคติของผู้ให้บริการ ต้องศึกษาถึงสภาพครอบครัว ต้องให้พนักงานทำงานเป็นทีมที่พร้อมจะช่วยเหลือกันตลอดเวลา ต้องสร้างความงามสามัคคี ต้องฝึกอบรมสร้างความมุ่งมั่นในการให้บริการให้เกิดในหัวใจหรืออาจจะต้องลองให้พนักงานไปทดลองใช้บริการของธุรกิจคู่แข่ง

3. สิ่งแวดล้อมอื่นๆ ตัวอย่างเช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ ล็อบบี้ เหล่านี้มีผลต่อความพอใจของลูกค้าอย่างมาก ลูกค้าที่มารับประทานอาหารกลางวันอย่างเอร็ดอร่อย แต่พอไปเข้าห้องน้ำพบว่าห้องน้ำสกปรกมาก หรือหากเดินผ่านและมองที่พื้นเห็นครวเป็นน้ำครำ ก็ย่อมสร้างความไม่ประทับใจได้ทันทีอาจจะถึงขั้นไม่มาใช้บริการอีกต่อไป อากาศร้อนหรือหนาวเกินไปย่อมทำให้ลูกค้าที่นั่งอยู่ในโรงภาพยนตร์รู้สึกไม่สบายตัวได้ ในที่สุดย่อมมีผลต่อความพอใจ

ยิ่งไปกว่านั้น ความพอใจของลูกค้ายังมีผลมาจากจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย แถวที่ยาวเหยียดของธนาคารในวันศุกร์ย่อมสร้างความไม่อยากใช้บริการ หรือหากจำเป็นต้องใช้บริการธนาคารในวันนั้น ลูกค้าจะมีแนวโน้มของความไม่พอใจสูงกว่าปกติ สวนสนุกที่มีแถวยาวมากทำให้ลูกค้าไม่ต้องการเล่นเครื่องเล่น

ดังนั้น นักการตลาดต้องบริหารเรื่องนี้ให้ดี สิ่งที่ได้ทำคือต้องจัดการแถวอย่างมีประสิทธิภาพตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนคือแถวในธนาคารซึ่งได้รับการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากธนาคารใดไม่มีการปรับปรุงเรื่องการลดอิทธิพลจากผลกระทบของจำนวนลูกค้าที่มีมากจนเกิดความไม่น่ามาใช้บริการ ย่อมมีผลต่อความไม่พอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย โดยเฉพาะลูกค้าประจำ

จากที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าความพอใจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนว่าในแต่ละครั้งที่ลูกค้าพอใจมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดเป็นหลัก ในทางตรงข้าม ถ้าลูกค้าไม่พอใจก็ไม่อาจจะระบุสาเหตุที่แน่ชัดได้เช่นกัน การบริการด้วยเทคนิคแบบเดียวกันอาจทำให้ลูกค้าบางรายเท่านั้นที่พอใจ โมเดลความพอใจต่อไปนี้จึงพัฒนาขึ้นมาเพื่อทำให้การอธิบายเรื่องนี้เข้าใจได้ง่ายขึ้น



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา: Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.,L “ A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research “ Journal of Marketing, 49, 1985, p. 44.

จากภาพ ความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ คำพูดปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่ผ่านมาในการใช้สินค้าและบริการต่างๆ การที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีใช้เรื่องง่ายเลยทีเดียว เพราะในกระบวนการให้บริการจะต้องมีช่องว่าง หรือจุดบกพร่องของการดำเนินงานหลายประการที่จะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในที่สุด

ช่องว่างในการบริการที่เป็นจุดบกพร่องของการดำเนินงานบริการ และเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพ มีดังนี้

ช่องว่างที่ 1 เกิดขึ้นระหว่างความเข้าใจของผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่ตรงกัน

ช่องว่างที่ 2 เกิดขึ้นระหว่างการถ่ายทอดการรับรู้ความเข้าใจ ของผู้บริหารการบริการ ออกมาเป็นนโยบายการให้บริการ ซึ่งอาจเบี่ยงเบนเนื่องจากการใช้ข้อความไม่ชัดเจน ดีความได้หลายอย่าง

ช่องว่างที่ 3 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการ ตามขั้นตอนหรือวิธีการที่วางไว้ ทำให้เกิดความบกพร่องในการควบคุมคุณภาพในการนำเสนอบริการได้

ช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือการให้บริการ ไม่เป็นไปตามพันธะสัญญา หรือข้อมูลข่าวสารที่องค์การบริการเสนอต่อลูกค้า ทำให้สินค้าหรือบริการมีระดับคุณภาพแตกต่างไปจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้มาและก่อให้เกิดความคาดหวัง

ช่องว่างที่ 5 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือการให้บริการที่มีลักษณะแตกต่างไปจากความคาดหวัง การบริการของผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ลดน้อยลงไป

4. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

4.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร ที่มีความจำเป็นในปัจจุบัน ซึ่งมีนักวิชาการให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้หลายท่าน ดังนี้

พงศ์ ทรดาล (2539: 2) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร เป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะของบุคคล เพื่อที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พัฒนา สุขประเสริฐ (2541: 1-4) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนา หรือฝึกฝนเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงานหรือที่ทำงานอยู่แล้วในหน่วยงานให้มีความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้น

ชูชัย สมितिไกร (2542: 5) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม (training) คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) ความสามารถ (ability) และเจตคติ (attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

สูงชัน (Goldstein, 1993) ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นโครงการที่ถูกจัดขึ้นมาเพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณสมบัติในการทำงานสูงชัน

สมคิด บางโม (2545: 14) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม (training) หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเฉพาะด้านของบุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้นทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นจะเห็นว่าการฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลนั่นเอง

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 265) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม (training) หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และหรือทัศนคติของพนักงาน เพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์การ

พยอม วงศ์สารศรี (2544: 148) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม คือกระบวนการซึ่งบุคคลได้เรียนเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้คนสามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นองค์ประกอบขององค์การให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สมชาติ กิจยรรยง (2546: 36) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ (knowledge) เกิดความเข้าใจ (understand) เกิดความชำนาญ (skill) และเกิดทัศนคติ (attitude) ที่ดีเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจนกระทั่งทำให้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สุภาพร พิศาลบุตร (2546: 11) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (knowledge) ความเข้าใจ (understanding) ทักษะ (skill) และเจตคติ (attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และเจตคติต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547: 210) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเพื่อให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้ และมีทักษะเพื่อความมุ่งหมายเฉพาะอย่าง จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม เป็นกิจกรรมที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อให้องค์การเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

พงศ์ หรดาล (2547: 220-221) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึงการเพิ่มพูนประสิทธิภาพด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเอง พัฒนางาน และพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นกระบวนการการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร

ซึ่งถ้าบุคลากรขององค์กรได้พัฒนา จะทำให้องค์กรสามารถเพิ่มผลผลิต ช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้ขวัญของพนักงานดีขึ้น ลดการควบคุม ลดอุบัติเหตุ เป็นประโยชน์ต่อคนงานโดยตรง ส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ลดการสิ้นเปลืองต่างๆ ส่งเสริมความมั่นคงและความยืดหยุ่นให้แก่องค์กร

ศิริพงษ์ เสาภายน (2547: 107) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อให้บุคคลพัฒนาความสามารถให้เหมาะสมกับงาน ในทุกองค์การมีความปรารถนาจะได้อุบลากรที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี และมีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมที่เขาจะต้องทำ ถึงแม้ว่าในองค์การจะมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะดังกล่าวแล้วก็ตาม ก็ยังจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม เนื่องจากงานในปัจจุบันมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้น การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานมีระดับความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้น

จากความหมายของการฝึกอบรมที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ไว้ สรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้น เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันนำไปสู่การยกมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การอีกด้วย

4.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

พนิจดา วีระชาติ (2543: 5) กล่าวว่า การฝึกอบรมทั่วไปมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. พัฒนาความรู้ (Knowledge)
2. พัฒนาทักษะ (Skill)
3. พัฒนาทัศนคติ (Attitude) ไปในทางที่องค์กรต้องการ

เมื่อบุคคลได้รับการฝึกอบรมทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติแล้ว กลับไปปฏิบัติงานก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (behavior change) ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานได้ผลดีขึ้น

สมคิด บางโม (2545: 14) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ 4 ประการหรือเรียกย่อ ๆ ว่า KUSA ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (knowledge, K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรม เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน
2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (understand, U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้ว สามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้

3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (skill, S) ทักษะคือความชำนาญ หรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่างๆ การขับรถ เป็นต้น

4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (attitude, A) เจตคติ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิดหรือเพิ่มความรู้สึกที่ดีๆ ต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อผู้ร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2546: 30-31) กล่าวว่า การฝึกอบรมโดยทั่วไปแล้วจะมีวัตถุประสงค์ 4 อย่าง คือ

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ ๆ
2. เพื่อเพิ่มทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม
4. เพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

สมชาติ กิจยรรยง (2546: 38-39) กล่าวไว้ว่า จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม คือ

1. เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลในองค์กร ได้แก่ เพิ่มพูนความรู้ (knowledge) และความเข้าใจ (understanding) เกี่ยวกับงานที่กำลังทำอยู่ เพิ่มพูนทักษะ (skill) ให้มีความชำนาญในทางปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพเปลี่ยนแปลงเจตคติ (attitude) ให้เป็นคุณค่าต่องานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อพัฒนางานให้มีผลผลิตมากขึ้น และมีคุณภาพดีขึ้น

2. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่อบรม วิทยากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร องค์กรระดับสูง

3. เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรขององค์กร ให้มีความมั่นใจในความมั่นคง และก้าวหน้าตามระบบขั้นตอนขององค์กร

4. เพื่อสร้างจิตสำนึก (awareness) ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ตระหนักถึงความสำคัญของภาระหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบต่อองค์กร

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2546: 130-131) กล่าวไว้ว่า เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ซึ่งจะหมายถึงการเพิ่มประสิทธิภาพหรือศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้นแผนการฝึกอบรมที่ดีควรจะระบุเป้าหมายให้ชัดเจน ดังนี้

1. เพื่อที่จะเพิ่มปริมาณผลผลิต บุคลากรที่ผ่านการอบรมจะมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ตลอดจนมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น จึงทำให้มีผลิตภาพสูงขึ้นกว่าอดีต

2. เพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพของผลผลิตเมื่อบุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องเข้าใจขั้นตอนในการดำเนินงาน ย่อมสามารถปฏิบัติงานและผลิตผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

3. เพื่อลดต้นทุนของงาน อันเนื่องมาจากค่าเสียหายและค่าซ่อมแซมที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการ เนื่องจากบุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในงานของตนอย่างถูกต้อง จึงสามารถปฏิบัติตนได้อย่างราบรื่นและลดข้อบกพร่องให้น้อยลง

4. เพื่อลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุอันจะส่งผลต่อการลดต้นทุนที่เกี่ยวข้อง อุบัติเหตุก่อให้เกิดต้นทุนโดยตรงและทางอ้อมแก่องค์กร

5. เพื่อลดอัตราการหมุนเวียน (turn over) และการขาดงาน (absenteeism) ของบุคลากร ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ความเบื่อหน่ายหรือบรรยากาศในการทำงานที่ไม่เหมาะสม

พงศ์ หรดาล (2539: 10-11) กล่าวไว้ว่า การวางแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป ซึ่งได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงาน (technical know how) เมื่องานเปลี่ยนแปลงไป กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย วิธีการปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีได้เข้ามาพัฒนางานจนทำให้พนักงานไม่สามารถตามทันสิ่งต่างๆ เหล่านั้นได้ องค์กรต่างๆ จึงอาจจะจัดให้มีการทบทวนเพิ่มเติมหรือฝึกอบรมให้พนักงานเหล่านั้นให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร

2. การพัฒนาทักษะ หรือประสบการณ์ (skill of experiences) พนักงานในแต่ละตำแหน่งจะไม่เหมือนกัน คือ พนักงานระดับต้นอาจจะต้องการทักษะเทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติงานโดยตรง เช่น พนักงานพิมพ์ดีดต้องการทักษะเกี่ยวกับตัวเอง ต้องพิมพ์ให้เร็วได้ผลถูกต้องและสะอาด ผู้บริหารระดับสูงต้องการทักษะเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการ การแก้ไขปัญหาและการคิดถึงอนาคตไกลๆ เป็นต้น ทั้งนี้จะรวมไปถึงผู้ที่มีประสบการณ์คือ การให้โอกาสพนักงานฝึกปฏิบัติทั้งในของจริงและแบบฝึกหัด หรืออาจให้พนักงานมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในหน่วยงานอื่น

3. การพัฒนาทัศนคติ (attitude) ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า ทัศนคติของคนมีบทบาทในการทำงานอย่างมาก ถ้าพนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานหรือเข้าใจสภาพการทำงาน ผลงานก็จะออกมาดี แต่ถ้าพวกเขาไม่เข้าใจผิดหวัง เบื่อ เซ็งหรือท้อแท้ก็จะทำให้พวกเขาไม่อยากทำงาน และผลงานที่ออกมาก็จะไม่ดีหรืออาจจะทำให้เกิดผลเสีย หรืออุบัติเหตุ ดังนั้นการพัฒนาทัศนคติของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะแม้ว่าเขาจะรู้งานคืออย่างไรก็ตาม มีประสบการณ์สูงเพียงใดก็ตามถ้าทัศนคติของเขามีทัศนคติไม่ถูกต้องผลงานของเขาก็จะออกมาไม่ดีเท่าที่ควร วิธีการฝึกอบรมหรือพัฒนาทัศนคติก็อาจจะทำได้โดยให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะและรับฟัง

นโยบาย ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอๆ ในขณะที่ด้วยกันผู้บริหารระดับสูงก็ควรพึงเสียงสะท้อนจากลูกน้องของตัวเองบ้างว่าพวกเขามีปัญหาอะไรบ้างในขณะนี้ หรืออาจจะทำได้ในรูปของการจัดสัมมนาประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาบุคลากรขององค์การให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานเชิงบวก โดยมีเครื่องมือทางด้านเทคนิคช่วยสนับสนุนการทำงานคือ การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงาน การพัฒนาทักษะหรือประสบการณ์และการพัฒนาทัศนคติ รวมถึงแรงจูงใจด้วย

4.3 ประเภทของการฝึกอบรม

ซูฮัย สมิตธิไกร (2542: 7-10) ยังได้จำแนกประเภทการฝึกอบรมโดยใช้เกณฑ์ต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้ หมายถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

1.1 การฝึกอบรมภายในองค์การ (in house training) การฝึกอบรมแบบนี้เป็นเรื่องที่องค์กรจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยงานฝึกอบรมขององค์การจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกองค์การมาเป็นวิทยากร

1.2 การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอก เป็นการฝึกอบรมที่องค์กรจัดขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์การฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทนหรืออาจจะเป็นการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจัดขึ้นโดยองค์การภายนอก

2. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เกณฑ์ข้อนี้บ่งบอกว่าการฝึกอบรมได้รับการจัดขึ้นในขณะที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักปฏิบัติงานไว้ชั่วคราว เพื่อรับการฝึกอบรมในห้องเรียน

2.1 การฝึกอบรมในงาน (on the job training) การฝึกอบรมประเภทนี้จะกระทำโดยการให้ผู้รับการฝึกอบรมลงมือปฏิบัติจริงๆ ในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานที่ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา โดยการแสดงวิธีการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งอธิบายประกอบ จากนั้นจึงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติตาม โดยมีที่ปรึกษาคอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือหากมีปัญหาเกิดขึ้น

2.2 การฝึกอบรมนอกรงาน (off the Job Training) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมประเภทนี้จะเรียนรู้สิ่งต่างๆ ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์การไว้เป็นเวลาชั่วคราว จนกว่าการฝึกอบรมจะเสร็จสิ้น

3. ทักษะที่ต้องการฝึกอบรม หมายถึง สิ่งที่ต้องการฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้าง
ขึ้นในตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.1 การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (technical skills training) คือการฝึกอบรม
เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน โดยส่วนใหญ่แล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรม
มักจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานขององค์การ

3.2 การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (interpersonal skills training)
การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับ
ผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4. ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบใน
งานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

4.1 การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (employee training) คือการฝึกอบรม
ที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยมักจะ
เป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น การซ่อมแซมและ
บำรุงรักษาเครื่องจักร การโต้ตอบทางโทรศัพท์ หรือเทคนิคการขาย เป็นต้น

4.2 การฝึกอบรมระดับหัวหน้า (supervisory training) คือการฝึกอบรมที่มุ่งเน้น
กลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์การ โดยส่วนใหญ่แล้ว การฝึกอบรม
ประเภทนี้มักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

4.3 การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (managerial training) กลุ่มเป้าหมายของการ
ฝึกอบรมประเภทนี้ คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย หรือผู้จัดการระดับกลางขององค์การ
เนื้อหาของการฝึกอบรมแบบนี้จะมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ
จัดการและการบริหารงานที่ลึกซึ้งมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้สามารถบริหารงานและจัดการคน ได้อย่าง
มีประสิทธิภาพ

4.4 การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (executive training) การฝึกอบรมประเภทนี้
มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์การ เช่น ผู้อำนวยการ กรรมการบริหาร
ประธาน และรองประธานบริษัท มีความรู้ ความเข้าใจ อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์การ เช่น
การวางแผนและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (strategic planning and decision making) หรือ การพัฒนา
องค์การ (organizational development) เป็นต้น

สรุปว่า การใช้หลักเกณฑ์ต่างๆ มักมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมในองค์การทุก
ระดับได้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ โดยมีการเพิ่มพูน
ความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

4.4 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการฝึกอบรม

พินิจดา วีระชาติ (2543: 50-51) กล่าวว่า ในการจัดโครงการฝึกอบรม มีเรื่องที่ต้องคำนึงถึง 6 ประการ คือ

1. ผู้เข้ารับการอบรม จะต้องเป็นผู้ที่ ขาดความรู้อย่างแท้จริง และตั้งใจที่จะไปฝึกอบรม ซึ่งถ้าบุคคลนั้น ต้องการที่จะไปอบรม ก็จะสนใจตลอดเวลา ในการอบรม แต่ถ้าไม่สนใจก็เป็นการเสียเวลา และเงินโดยเปล่าประโยชน์

2. ผู้สอนหรือผู้ให้การสอน ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ ในเรื่องที่ จะอบรมเป็นอย่างดี เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี พยายามศึกษาถึงภูมิหลัง (back ground) ของผู้รับการอบรมเพื่อที่จะได้ใช้ภาษาได้ถูกต้องในเวลาบรรยาย และควรจะทำการประเมินผลในการฝึกอบรมของตนเอง

3. อุปกรณ์และห้องที่ใช้ในการฝึกอบรม อุปกรณ์ ในการฝึกอบรม ต้องมีพร้อมเพรียงมีเครื่องมือต่างๆ อย่างทันสมัย ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่เบื่อ เช่น มีภาพยนตร์หรือสไลด์ฉายประกอบ เป็นต้น เรื่องห้องในการบรรยายก็เช่นเดียวกัน ต้องมีขนาดพอเหมาะกับผู้เข้ารับการอบรมไม่ใหญ่หรือเล็กจนเกินไป ควรให้ความสะดวกสบายแก่ผู้เข้ารับการอบรมพอสมควร

4. จำนวนของผู้เข้ารับการอบรมก็ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป การที่มีผู้เข้ารับการอบรมมากเกินไป ทำให้ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้เข้ารับการอบรมและผู้ให้การอบรม การมีผู้เข้ารับการอบรมน้อยเกินไปก็ทำให้รู้สึกโหรงเหรง และสิ้นเปลืองงบประมาณในการจัดมาก หรือบางครั้งต้องการให้มีการแสดงความคิดเห็น ก็มีข้อคิดเห็นที่จำกัดไม่กว้างขวาง

5. เวลาในการจัดการอบรม ในกรณีที่พนักงานกลางงานมาได้ก็เป็นสิ่งที่ดี เพราะไม่ต้องกังวลกับงาน จะได้สนใจศึกษาเล่าเรียนอย่างเต็มที่ ถ้าจัดการอบรมในตอนเย็นหลังเลิกงานแล้วปัญหาหนึ่งเกิดขึ้นเสมอๆ คือ ผู้เข้ารับการอบรมเหนื่อยจากการทำงานแล้ว ย่อมไม่สามารถให้ความสนใจได้อย่างเต็มที่

6. เรื่องงบประมาณในการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมนั้นมักจะต้องมีมาก ซึ่งจะแบ่งค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสาร ค่าใช้จ่ายในการบรรยาย และค่าใช้จ่ายในการบริหารโครงการอื่นๆ และถ้าต้องให้พนักงานหยุดงานหรือให้พนักงานจากสาขาต่างๆ ทั่วประเทศมาอบรมด้วยแล้วก็ทำให้ยังต้องเสียค่าใช้จ่ายมากยิ่งขึ้น จึงเป็นปัญหาสำหรับกิจการขนาดเล็ก ซึ่งบางครั้งปัญหานี้ทำให้บริษัทขนาดเล็กไม่จัดการฝึกอบรมขึ้นมาเลย

จงกลณี ชุตินาเทวินทร์ (2544: 41-44) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรที่ดีที่สุดก็คือ การอบรม ขณะเดียวกันกับจัดอบรมในแต่ละครั้ง ก็เสียค่าใช้จ่ายไม่ใช่น้อย ฉะนั้นในการคัดเลือก ผู้เข้าอบรมจึงควรมีเกณฑ์ที่ดีเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาคัดเลือกเข้าอบรม เพื่อให้

ได้ประโยชน์คุ้มค่าทั้งหน่วยงานที่จัดอบรมและตัวผู้เข้าอบรม รวมทั้งเงินงบประมาณที่จะต้องสูญเสียไปต่อไป ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร คือ

1. ทศนคติและวิสัยทัศน์ของผู้บังคับบัญชา เป็นสิ่งสำคัญมากต่อความสำเร็จในการส่งบุคลากรเข้าอบรม ซึ่งสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องแสดงบทบาททันทีหลังจากเสร็จสิ้นการอบรมก็คือ จะต้องเอื้ออำนวยสนับสนุนผู้เข้าอบรม ให้มีโอกาสนำทักษะ หรือพฤติกรรมใหม่ ไปใช้ประโยชน์หลังจากการอบรม ชักจูงให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสประยุกต์สิ่งที่ได้เรียนรู้ มาพร้อมทั้งสมัครใจเป็นผู้แนะนำให้ผู้บังคับบัญชาในแนวทางที่จะสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆ นั้น ซึ่งถ้าหากผู้บังคับบัญชามีความตั้งใจที่จะสนับสนุนช่วยเหลืออย่างจริงจัง ก็ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของการฝึกอบรม นอกจากนี้หน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้าร่วมอบรมควร ได้มีการติดตามประเมินผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานหลังการอบรม เพื่อประเมินความสามารถในการทำงานที่พัฒนาขึ้นว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจหรือไม่

2. ความสามารถและความถนัดของบุคลากร ก่อนจะส่งบุคลากรแต่ละคนเข้าอบรม จะต้องดูที่ความสามารถว่าเหมาะสมกับระดับของการอบรมหรือไม่ เกินกำลังความสามารถหรือไม่ และดูที่ความถนัดของแต่ละคน ซึ่งถ้าไม่มีความถนัดก็คงจะพัฒนายาก การจัดให้มีการสับเปลี่ยนงานก็อาจจะเหมาะสมกว่า

3. ระดับแรงจูงใจของบุคลากร ระดับแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม จะมีผลต่อความสำเร็จเช่นกันถ้าแต่ละคนมีแรงจูงใจเพียงพอในการที่จะเรียนรู้จากการฝึกอบรมนั้นๆ เพื่อนำไปพัฒนางานของตนให้ดีขึ้น การมีแรงจูงใจจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นอยากจะทำหน้าที่ในงาน

4. ความจำเป็นเร่งด่วนของบุคลากร ผู้บังคับบัญชาจะทราบดีที่สุดว่าหน่วยงานไหนและใครมีความจำเป็นเร่งด่วนโดยดูว่าแต่ละคนขาดทักษะด้านใด มากน้อยแค่ไหน โดยพิจารณาจากการปฏิบัติงานว่าต่ำกว่ามาตรฐานหรือต่ำกว่าความคาดหวังของหน่วยงานหรือไม่

5. โอกาสของพนักงานที่จะได้ประยุกต์การเรียนรู้ หมายถึงบุคคลนั้นมีโอกาสที่จะได้ใช้วิชาความรู้ที่ได้มาจากการอบรมให้เป็นประโยชน์หรือไม่ ภารกิจหรืองานในส่วนของพนักงานหรือบุคลากรนั้นๆ เกี่ยวข้องกับวิชาที่อบรมหรือไม่

5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549: 40-53) กล่าวว่า ในการศึกษาปัจจัยระดับบุคคลนั้น จะเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ เราจะต้องศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานต่างๆ อันได้แก่คุณลักษณะส่วนตัวทาง

ชีวภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ ความรู้ความสามารถและทักษะ เพราะจะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้คนเราแตกต่างกันได้ในส่วนของบุคลิกภาพ ทักษะ การเรียนรู้ การรับรู้และแรงจูงใจในการทำงาน

คุณลักษณะส่วนบุคคลพื้นฐานที่ควรจะเริ่มต้นในการวิเคราะห์ ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ เพศ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อายุงานในองค์กร และระดับการศึกษา

5.1 คุณลักษณะทางด้านชีวภาพ หรือชีวประชากรศาสตร์ (Biographical Data)

5.1.1 อายุ (Age)

อายุของคนเราจะมีส่วนในการมองปัญหาและกำหนดรูปแบบความคิดของเราได้ในระดับหนึ่ง ดังจะเห็นได้ว่า วัยรุ่น วัยกลางคน และวัยผู้ใหญ่ ก็มักจะมีความคิดความอ่านแตกต่างกันออกไปได้ ในงานวิจัยที่ศึกษาด้านอายุ และผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์กรในด้านต่างๆ ได้เสนอผลไว้ดังนี้

โดยทั่วไปพบว่า 40% ของพนักงานที่อายุต่ำกว่า 30 ปี จะมีการเปลี่ยนงานทุก 2 – 3 ปี โดยเฉพาะพวกที่เก่ง (talent) แต่เมื่อมีอายุมากขึ้น พนักงานจะออกจากงานน้อยลง เพราะทางเลือกในการหางานใหม่จะน้อยลง นอกจากนั้นแล้วอีกเหตุผลที่สำคัญ ก็คือ ยิ่งทำงานมานานก็มักจะมีตำแหน่งหน้าที่งานที่สูง ได้รับค่าตอบแทนสูง สวัสดิการ และผลประโยชน์ตอบแทนต่างๆ ก็จะสูงตามไปด้วย

ในแง่การขาดงานนั้น เราอาจพิจารณาได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ การขาดงานที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (avoidable) และการขาดงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (unavoidable) โดยทั่วไป พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมักจะมีการขาดงานที่สามารถหลีกเลี่ยงได้นั้นน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า แต่พนักงานสูงอายุนั้นมักจะมีการขาดงานประเภทที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้สูงกว่า ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากปัญหาทางด้านสุขภาพเป็นส่วนใหญ่ เนื่องมาจากวัยที่สูงขึ้น มักจะมีโอกาสเจ็บป่วยมากขึ้น และต้องใช้เวลาในการรักษาพยาบาลยาวนานกว่าคนที่อ่อนวัยกว่า

ในแง่ผลผลิตนั้น โดยทั่วไปมักคิดว่าเมื่อคนเรามีอายุมากขึ้น ผลผลิตที่ทำได้มักลดน้อยลง ทั้งนี้เนื่องมาจากความรวดเร็วคล่องแคล่วในการทำงานมักลดลง เร็วแรงทำมาช้วนาน อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยหลายชิ้นที่ค้นพบว่าปัจจัยด้านอายุและผลการปฏิบัติงานนั้นไม่สัมพันธ์กัน ทั้งนี้เนื่องมาจากปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ ประสบการณ์จะทำให้แม้ผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้น แต่ก็จะมีประสบการณ์ในการทำงานสูงขึ้น จึงทำให้ยังคงมีผลผลิตในการทำงานสูงได้

ในแง่ของความพอใจในงานนั้น มีงานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าอายุและความพอใจในงานนั้นมีความสัมพันธ์กันค่อนข้างมาก และเป็นความสัมพันธ์ในด้านบวกด้วย นั่นคือ เมื่อมีอายุมากขึ้น พบว่าผู้ปฏิบัติงานก็จะมี ความพอใจในการทำงานสูงตามไปด้วย แต่อย่างไรก็ตาม ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีของงานอย่างมากจนเป็นเหตุให้ทักษะที่พนักงานมีอยู่นั้น

กลายเป็นสิ่งล้าสมัย เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกระบวนการผลิตจะพบว่าความพอใจของพนักงานที่สูงอายุจะมีน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า เพราะความสามารถในการปรับตัวของพนักงานสูงอายุจะน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

5.1.2 เพศ (Sex)

ในงานวิจัยที่ทำการศึกษาปัจจัยบุคคลในด้านเพศนั้นพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างผู้ชายกับผู้หญิงในเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการทำงาน ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการเข้าสังคม และความสามารถในการเรียนรู้

แต่ในการศึกษาทางด้านจิตวิทยาพบว่า ผู้หญิงจะมีความเต็มใจที่จะยอมรับในอำนาจหน้าที่มากกว่าผู้ชาย และพบว่าผู้ชายมักจะมีความมุ่งมั่นมากกว่าผู้หญิง และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่า แต่ความแตกต่างเหล่านี้ก็ไม่มากเท่าไรนัก

ดังนั้น จึงยังไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างเพศชาย และเพศหญิงในเรื่องผลการปฏิบัติงานที่ทำได้ สำหรับเรื่องความพึงพอใจในงานนั้น พบว่าผู้หญิงมักจะมีเพดานในการเติบโต (glass ceiling) คือมีเพดานกระจกที่มองไม่เห็นเป็นตัวกั้นการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน จึงอาจทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของผู้หญิงต่ำกว่าของผู้ชาย โดยเฉพาะผู้หญิงที่เป็นโสดไม่มีภาระทางครอบครัว หรือผู้หญิงทำงานทั้งหลาย (working woman) ส่วนผู้ชายนั้นส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจในการทำงานเพราะองค์การส่วนใหญ่ให้ความสำคัญผู้ชายมากกว่าผู้หญิง เพราะผู้ชายมีความคล่องตัวในการทำงานมากกว่าผู้หญิง เช่น ในกรณีที่ต้องมีการโยกย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน หรือการทำงานหลังเวลาปกติ รวมทั้งผู้ชายมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมากกว่าผู้หญิงด้วย

ในเรื่องการหมุนเวียนงานนั้น ยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจน แม้ว่าเรามักจะคิดว่าผู้ชายน่าจะมีการเปลี่ยนงานสูงกว่าผู้หญิงก็ตาม โดยเฉพาะผู้หญิงที่มีครอบครัว และมีบุตรแล้วจะมีการหมุนเวียนงานที่ต่ำกว่าผู้ชาย เพราะผู้หญิงเหล่านี้มักจะต้องการความมั่นคง ในขณะที่ผู้ชายมีข้อได้เปรียบในด้าน โอกาสในการเลือกงานมากกว่าผู้หญิง เพราะเป็นที่ต้องการขององค์การมากกว่า เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวมาก เช่น กรณีที่ต้องไปต่างจังหวัด กรณีที่ต้องกลับดึก และไม่ต้องลาคลอดด้วย

สำหรับการขาดงานนั้น พบว่าผู้หญิงมักจะมี การขาดงานสูงกว่าผู้ชาย ทั้งนี้เนื่องมาจากภาวะทางครอบครัวซึ่งผู้หญิงมักจะต้องเป็นผู้รับภาระนั้นมากกว่าผู้ชาย โดยเฉพาะผู้หญิงที่มีครอบครัวและมีบุตร เช่น การพาลูกไปติดต่อกับที่โรงเรียน การพาลูกไปพบแพทย์เมื่อไม่สบาย หรือต้องหยุดงานเพื่อดูและให้ช่างประปามาซ่อมท่อน้ำที่บ้าน เป็นต้น โดยทั่วไปพบว่าผู้หญิง

สมัยใหม่นี้อาจจะทำงาน และเป็นแม่รวมทั้งเป็นภรรยาที่ดีด้วย จึงต้องประสานความสมดุลทั้ง 3 ซึ่งองค์การสมัยนี้ที่เห็นความสำคัญในเรื่องนี้จะจัดผลประโยชน์ และสวัสดิการที่ช่วยสนับสนุน และตรงกับความต้องการมากขึ้น เช่น การจัด day care center ให้

นอกจากนั้นแล้วในปัจจุบันเพศที่ 3 ก็มีจำนวนมากขึ้น โดยมีการคาดการณ์ว่าอาจมีถึง 11% คือประมาณ 6.7 ล้านคนในทุกชนชั้นในสังคมไทย แต่ยังไม่มีการศึกษาในเชิงผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การออกมาอย่างชัดเจน

5.1.3 สถานภาพสมรส (Marital Status)

แม้ว่าในงานวิจัยเรื่องสถานภาพการสมรสนั้นยังไม่ค่อยมีมากนัก แต่ผลที่ได้ค่อนข้างสอดคล้องกันว่าพนักงานที่มีครอบครัวแล้วนั้น มักจะมีการขาดงาน โดยเฉพาะการขาดงานที่อาจหลีกเลี่ยงได้น้อยกว่า พนักงานที่ยังโสด และยังมีภาระผูกพันงานที่ต่ำกว่าด้วย ตลอดจนมีความพอใจในงานมากกว่า เหตุผลอธิบายนั้น คือการแต่งงานนั้นจะทำให้มีวุฒิภาวะ และความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น ทำให้การทำงานที่มั่นคงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อเขา

5.1.4 จำนวนบุตร (Number of Dependents)

ยังไม่มียงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับจำนวนบุตรที่จะมีผลกระทบต่อผลผลิตมากนัก แต่จะมีการศึกษาค่อนข้างมากเกี่ยวกับการขาดงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพนักงานหญิงจะมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับจำนวนบุตร คือ ถ้ามีบุตรมากก็จะขาดงานมาก นอกจากนั้นจำนวนบุตรก็มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกันกับความพอใจในการทำงานเช่นกัน คือ ถ้ามีบุตรมากก็จะมีความพอใจในงานมาก คำอธิบายก็อาจจะเนื่องมาจากเมื่อมีบุตรมากก็ย่อมจะมีภาระงานมาก จึงต้องการความมั่นคง พนักงานจึงรู้สึกพอใจที่มีงานทำ และพนักงานที่มีบุตรเหล่านี้ก็มีความต้องการที่แตกต่างไปจากพนักงานทั่วไป เช่น อาจต้องการ day care center อาจต้องการทำงานแบบ flextime หรือ job split หรือ temporary job มากขึ้น

5.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน หรืออายุงาน (Tenure)

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการทำงานที่ยาวนานกับผลผลิตนั้นยังไม่ได้ข้อสรุปที่ชัดเจน เพราะคนที่ทำงานมานานก็ไม่ได้หมายความว่าผลผลิตมากกว่าที่เพิ่มเริ่มทำงานเสมอไป เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานน้อยอาจมีผลงานตามทันผู้ที่มีอายุงานมากได้

แต่ในแง่ความพึงพอใจในการทำงาน โดยทั่วไปพบว่าผู้ที่มีอายุงานยาวนาน มักจะมีความพอใจในงานสูงกว่าเนื่องมาจากการมีตำแหน่งหน้าที่งานและผลประโยชน์ตอบแทนที่สูงกว่า

แต่ในแง่การขาดงานนั้นพบว่าการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการขาดงาน คือ ถ้าทำงานมานานมักจะไม่ค่อยขาดงาน เพื่อรักษาประวัติดการทำงานและในแง่การหมุนเวียนก็จะมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามเช่นกัน

สำหรับองค์กรที่มีการรวมกิจการนั้น (merger) แนวโน้มส่วนใหญ่พบว่าจะทำให้พนักงานที่ทำงานมายาวนานนั้น มีความพอใจในงานลดลง และความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรก็ลดลงด้วย เนื่องมาจากรูปแบบและลักษณะการทำงานอาจต้องเปลี่ยนแปลงไป และเขาอาจไม่เป็นที่ต้องการขององค์กร และหรือมีความสำคัญต่อองค์กรลดลง

5.1.6 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน เช่น ระดับ ปวส. ระดับ ปวช. ระดับปริญญาตรี ระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะคิดและความพร้อมในการทำงาน ตลอดจนความพร้อมในการฝึกอบรมพัฒนาแตกต่างกันไป และพนักงานที่มีความรู้ความสามารถสูงมักจะมีโอกาสทำงานได้สำเร็จ และมีหน้าที่การงานสูงกว่าจึงมีความพอใจในงานสูงกว่าด้วย ยกเว้นในกรณีที่พนักงานมีการศึกษาสูงแต่อาจปฏิบัติงานต่ำกว่าคุณวุฒิ

ในหลายๆ องค์กรได้พยายามยกระดับการศึกษาของพนักงานให้สูงขึ้น เช่น ให้โอกาสพนักงานลาศึกษาต่อได้ หรือร่วมมือกับกรมการศึกษานอกโรงเรียน (กศน.) จัดการเรียนการสอนเสริมให้กับพนักงานด้วย เป็นต้น

5.1.7 ความสอดคล้องของความสามารถและงาน

ในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถตรงกับข้อกำหนดหรือความต้องการในงานแล้ว โอกาสที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จคงจะกระทำได้ยาก แต่ถ้าพนักงานมีความรู้ ความสามารถมากเกินกว่าข้อกำหนดของงาน งานนั้นก็คงจะสำเร็จลงได้ แต่ก็จะเป็นการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างไม่คุ้มค่า รวมทั้งจะทำให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่ายในงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และเกิดความไม่พอใจได้ ดังนั้นผู้บริหารควรจะต้องจัดการให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างความสามารถของพนักงานและงานที่จะต้องปฏิบัติดังคือ คือ

1. ต้องเริ่มที่ผู้บริหารต้องทำการวิเคราะห์งานเพื่อให้ทราบถึงคำบรรยายลักษณะงานที่ชัดเจนแล้วจัดกระบวนการคัดเลือกที่เหมาะสม เช่น มีการทดสอบและ/หรือการสัมภาษณ์ เพื่อประเมินดูความรู้ความสามารถของผู้สมัครให้ตรงกับข้อกำหนดของงานที่ต้องการ เช่น ที่ไมโครซอฟท์ ต้องการคนที่มีความคิดสร้างสรรค์สูง โดยจะเน้นหนักการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาคนที่มีความคิดสร้างสรรค์เป็นสำคัญ เพื่อให้เข้ามาสู่องค์กร

2. ในการโยกย้าย หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนั้น ควรต้องพิจารณาความรู้ความสามารถพนักงานผู้นั้นเป็นสำคัญด้วย เพื่อให้พนักงานได้โยกย้ายหรือเลื่อนขั้นไปยังงานที่เขามีความสามารถเพียงพอแก่การปฏิบัติ และเหมาะกับการปฏิบัติงานนั้นๆ

3. อาจต้องพิจารณาปรับงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับผู้ปฏิบัติโดยไม่ทำให้เนื้องานหลักต้องเปลี่ยนไป เช่น เปลี่ยนแปลงเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานหรือวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสมขึ้น หรือจัดกลุ่มงานให้เหมาะสมกับกลุ่มคนที่ปฏิบัติงาน

4. จัดการฝึกอบรมและพัฒนาให้พนักงานใหม่และพนักงานเดิม (retrain หรือ upgrade) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของเขาให้ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการ และสังคมที่เปลี่ยนไป

5.1.8 ความสามารถเชิงสมรรถนะ (competency)

ในนี้และความหมายของ ability จะเป็นการพิจารณาความสามารถในส่วนที่เป็นธรรมชาติของ คนๆ นั้น แต่ขณะนี้มีการศัพท์ทางวิชาการอีกคำที่นิยมใช้ คือ คำว่า competency ซึ่งจะเป็คำที่มีความหมายกว้างกว่า ability และเสมือนเป็นสิ่งที่เป็ข้อกำหนดคนหรือความต้องการจากภายนอก เช่น ข้อกำหนดในองค์การของตำแหน่งงานที่ต้องการให้คนในตำแหน่งนั้นๆ หรือลักษณะงานนั้นๆ มี competency อะไรบ้าง competency จึงหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ คุณลักษณะเชิงบุคลิกภาพ และคุณลักษณะอื่นๆ รวมทั้งพฤติกรรม ที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานตามที่ปรารถนา ดังนั้นองค์การสมัยใหม่จะพยายามระบุหรือกำหนด competencies ทั้งส่วนที่เป็ core competencies คือ ความสามารถหลักขององค์การ เพื่อจะทำให้้องค์การสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ และภารกิจขององค์การและในส่วนของ department competencies คือ ความสามารถหลักของแผนกงานนั้นๆ ที่ควรมี และ job competencies คือ ความสามารถของตำแหน่งงาน ที่จะทำให้การทำงานนั้นๆ เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และพยายามสรรหาและคัดเลือกคนที่มี competencies อย่างที่เราต้องการเข้ามาสู่้องค์การ หรือใช้การฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อเพิ่มพูน competencies ให้กับคนของเรา ตลอดจนนำ competencies นั้นๆ ไปใช้ในการออกแบบระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการออกแบบเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (career development plan) ด้วย

ในการวิเคราะห์ปัจเจกบุคคล เราควรเริ่มจากปัจจัยด้านชีวภาพอันได้แก่ อายุตัว อายุงาน เพศ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร และระดับการศึกษา เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจในพื้นฐานความแตกต่างเหล่านี้ โดยอายุงานและอายุตัว จะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงาน คือ ยิ่งมีอายุมากขึ้น การลาออกจากงานจะลดลง รวมทั้งการหยุดงานด้วย พนักงานที่มีอายุมักจะขาดงานในกรณีที่เป็น ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้เป็นส่วนใหญ่ ส่วนแง่การสร้างผลงานนี้ งานวิจัยหลายชิ้นพบว่าอายุไม่

สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน หมายความว่า อายุมากหรือน้อยก็สามารถสร้างสรรค์ผลงานได้ แต่ในแง่ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า อายุและความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กันและเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกด้วย

6. หลักสูตรนักบริหารพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.)

(สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2555)

6.1 หลักการและเหตุผล

การพัฒนาผู้นำในภาคราชการเพื่อให้เป็นกลไกหลักสำคัญที่จะนำการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ เพื่อการพัฒนาาระบบราชการไทยให้มีความทันสมัยก้าวสู่สากล มีขีดความสามารถในการก้าวสู่การแข่งขันในระดับเวทีโลก โดยการปรับโครงสร้างภาคราชการ แนวทางการทำงาน และวัฒนธรรมของการทำงานแบบเก่าซึ่งมีข้อจำกัดปรับเปลี่ยนได้ยาก ไปสู่การทำงานของข้าราชการยุคใหม่ที่ต้องมีความยืดหยุ่นคล่องตัวกว่า มีการพิจารณาสิ่งต่างๆ ด้วยความลึกซึ้งในหลากหลายมิติ มีการทำงานในลักษณะเชิงรุก โดยการพัฒนาผู้นำภาคราชการให้มีความพร้อมสำหรับการก้าวขึ้นสู่ผู้บริหารระดับสูง มีภาวะผู้นำ เข้าใจบทบาทตนเอง สามารถสร้างกระบวนการทัศน์ และการบริหารการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยนวัตกรรมใหม่ให้แก่องค์กรและบุคลากรในองค์กรได้ ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อเป็นกลไกพื้นฐานที่สำคัญต่อการผลักดันระบบบริหารราชการให้ยั่งยืน และมีเสถียรภาพต่อไป ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2551 หมวด 4 ที่ต้องพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพและเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ โดยมาตรา 72 ให้ส่วนราชการมีหน้าที่ดำเนินการให้มีการเพิ่มพูนประสิทธิภาพ และเสริมสร้างแรงจูงใจแก่ข้าราชการพลเรือนสามัญ เพื่อให้ข้าราชการพลเรือนสามัญมีคุณภาพ คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

สถาบันเกษตรราธิการได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมและพัฒนาหลักสูตร “นักบริหารพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง” อย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นการพัฒนาให้มีภาวะผู้นำที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านการบริหารอย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีความเชี่ยวชาญในงานทั้งทางกว้างและลึกสำหรับการก้าวสู่ผู้บริหารในระดับนโยบาย สามารถขับเคลื่อนนโยบาย ยุทธศาสตร์ สร้างหรือนำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในหน่วยงานได้อย่างจริงจัง สามารถยกระดับองค์การให้มีขีดสมรรถนะด้านการจัดการ

สูง มีความเชี่ยวชาญทั้งศาสตร์และศิลป์ทางการบริหารจัดการ โดยมีแนวคิดพื้นฐานเรื่อง “การบริการที่เป็นเลิศ (service first program)” และ “การบริหารการเปลี่ยนแปลง” เพื่อให้การบริหารราชการมีความยืดหยุ่นมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถนำประเทศให้ก้าวสู่การแข่งขันระดับสากล ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การดำเนินการฝึกอบรมดังกล่าว สถาบันเกษตรวิชาการ ได้มีความร่วมมือทางวิชาการ กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน ดำเนินการฝึกอบรม หลักสูตร นักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง ในแต่ละรุ่น รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้นรุ่นละ 26 วัน เพื่อให้ให้นักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง สามารถถ่ายทอดนโยบายจากระดับสูงไปสู่ระดับปฏิบัติในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง และมีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่จะสามารถเป็นผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง และบริหารงานได้อย่างมืออาชีพ การสร้างแรงจูงใจและพัฒนาประสิทธิภาพของทีมงานและองค์กรได้ รวมถึงมีความเข้าใจกระบวนการสร้างเครือข่าย (network) และระบบพันธมิตร (partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีพฤติกรรมที่สะท้อนคุณธรรมและจริยธรรม ที่เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

6.2 วัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม

เพื่อให้ นักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง

1. สามารถถ่ายทอดนโยบายจากระดับสูงไปสู่ระดับปฏิบัติในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง
2. ได้รับความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่จะสามารถเป็นผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง และบริหารงานได้อย่างมืออาชีพ
3. เพิ่มพูนทักษะในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาประสิทธิภาพของทีมงานและองค์กรได้
4. เข้าใจกระบวนการสร้างเครือข่าย (Network) และระบบพันธมิตร (Partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. มีพฤติกรรมที่สะท้อนคุณธรรมและจริยธรรม ที่เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

6.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถถ่ายทอดนโยบายของรัฐไปสู่หน่วยปฏิบัติตามลำดับ สามารถสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในทิศทางการทำงานร่วมกันได้

2. มีความสามารถในการพัฒนาหน่วยงานให้มีแผนงาน และวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ขององค์การ

3. สามารถพัฒนากระบวนการเครือข่าย (network) และระบบพันธมิตร (partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นให้แก่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

4. ได้แลกเปลี่ยน ความรู้และประสบการณ์ ระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นแนวทางการนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. ผู้เข้ารับการอบรมมีความพร้อมในการก้าวสู่การเป็นผู้บริหารระดับสูงขึ้นทั้งในด้านความคิด การกระทำ ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

6.4 คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ดำรงตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับอาวุโส หรือ
2. ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี
3. พนักงานรัฐวิสาหกิจที่ดำรงตำแหน่งระดับ 7 หรือเทียบเท่า

ทั้งนี้ ผู้มีคุณสมบัติตามที่หลักสูตรกำหนดต้องไม่เคยผ่านหลักสูตรนักบริหารระดับกลางกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มาก่อน และสามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ตลอดทั้งหลักสูตร

6.5 จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม 558 คน

6.6 ระยะเวลาดำเนินการฝึกอบรม จำนวน 26 วันทำการ

6.7 คณะวิทยากร

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้สรรหาและเชิญวิทยากรบรรยาย และวิทยากรกระบวนการ ที่ประสบความสำเร็จจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา อาทิเช่น กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน กรมชลประทาน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) บริษัท International Advisory Associates จำกัด มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ และวิทยากรจากสถานที่ศึกษาดูงาน

6.8 วิธีการฝึกอบรม

ประกอบด้วย กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การบรรยาย การอภิปราย การบรรยายพิเศษ การแบ่งกลุ่ม การฝึกปฏิบัติ กรณีศึกษา กิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ การศึกษาดูงานในส่วนภูมิภาค การพัฒนาคุณธรรม/จริยธรรม และการปัจฉิมนิเทศ

6.8.1 ช่วงปฐมนิเทศ (ระยะเวลา 3 วัน)

เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้มีโอกาสพบปะและรู้จักผู้เข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานต่างๆ รวมถึงให้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ได้แก่ การแนะนำโครงการและการปฏิบัติตัวระหว่างการฝึกอบรม และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อสร้างความคุ้นเคยและพัฒนาการทำงานเป็นทีม

6.8.2 ช่วงระหว่างการฝึกอบรม (ระยะเวลา 16 วัน)

มีการบรรยาย การอภิปราย กิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ ประกอบด้วยเนื้อหาวิชาตามสมรรถนะและความสามารถทางการบริหาร ที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด และเนื้อหาวิชาที่นักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ควรรู้ โดยใช้วิทยากรที่มีความรู้และประสบการณ์สูง สามารถบรรยายและถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน คือ

บทนำ (Introduction)

- | | |
|--|-----------|
| 1. ภาวะผู้นำในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง | 3 ชั่วโมง |
| 2. การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) | 3 ชั่วโมง |
| 3. การบริหารทรัพยากรบุคคลบนความหลากหลาย | 3 ชั่วโมง |

การพัฒนาตนเอง (Leading/Change Self)

- | | |
|--|-----------|
| 1. การเสริมสร้างบุคลิกภาพสำหรับนักบริหาร (Personality) | 6 ชั่วโมง |
| 2. การวิเคราะห์ตนเอง (Can Do, Will Do, How Fit) | 3 ชั่วโมง |
| 3. การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Self Visioning) | 3 ชั่วโมง |
| 4. จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร (Psychology) | 3 ชั่วโมง |
| 5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ | 3 ชั่วโมง |

(Problem Solving & Decision Making)

การพัฒนาความรู้เฉพาะทาง (Functional Competency)

- | | |
|---|-----------|
| 1. ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ
กับการประยุกต์ใช้ | 3 ชั่วโมง |
| 2. แนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงในอนาคตของกระทรวง
เกษตรและสหกรณ์ในกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก | 3 ชั่วโมง |
| 3. บทบาทของผู้บริหารระดับกลางของ
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ | 3 ชั่วโมง |

4. บทบาทของภาคเอกชนกับการพัฒนาการเกษตร	3 ชั่วโมง
5. วาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ชรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาคราชการ	3 ชั่วโมง
6. การบริหารการเงินและงบประมาณ	6 ชั่วโมง
7. อาสาสมัครเกษตร	2 ชั่วโมง
8. บทบาทและความสัมพันธ์ของข้าราชการกับการเมือง	3 ชั่วโมง
9. ระเบียบพัสดุที่ผู้บริหารควรรู้	3 ชั่วโมง
10. ระเบียบงานสารบรรณที่ผู้บริหารควรรู้	3 ชั่วโมง
11. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน	3 ชั่วโมง
การพัฒนาทีมงาน (Leading/Change Team)	
1. ศิลปะการเป็นผู้นำและการสอนงาน (Situation Leadership & Coaching)	3 ชั่วโมง
2. การแก้ไขความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง	3 ชั่วโมง
พัฒนาองค์กร (Leading/Change Organization)	
1. การวางแผนกลยุทธ์และการสร้างความสอดคล้อง ระหว่างวิสัยทัศน์ส่วนตัวและองค์กร	6 ชั่วโมง
2. การแปลงแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	6 ชั่วโมง
3. การบริหาร โครงการ	3 ชั่วโมง
4. การประเมินผลแผนกลยุทธ์องค์กร	3 ชั่วโมง
พัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน (Leading/Change Process)	
1. การบริหารการขนส่งและห่วงโซ่อุปทาน (Logistics and Supply chain)	3 ชั่วโมง
2. การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ	3 ชั่วโมง
3. การบริหารกระบวนการสร้างนวัตกรรมในหน่วยงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัล	3 ชั่วโมง

6.8.3 ช่วงกิจกรรมการศึกษาดูงานในส่วนภูมิภาค (ระยะเวลา 3 วัน)

การศึกษาดูงานในส่วนภูมิภาค มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์แก่ผู้เข้ารับการศึกษาอบรมในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร การพัฒนาการเกษตร อุตสาหกรรมการเกษตร การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โครงการพระราชดำริ องค์กรที่ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับ ฯลฯ และสามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารและการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

6.8.4 ช่วงกิจกรรมการพัฒนาคุณธรรม/จริยธรรมสำหรับนักบริหาร (ระยะเวลา 3 วัน)

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจหลักในการดูแลคุณภาพชีวิตของตนเองที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคุณธรรม จริยธรรม เข้าใจวิถีชีวิตในเชิงพุทธศาสนา เช่น การนั่งสมาธิ การเดินจงกรม และการกำหนดลมหายใจ ฯลฯ เข้าออก สามารถประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ได้อย่างมีความสุขเกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่น

6.8.5 ช่วงปัจฉิมนิเทศ (ระยะเวลา 1 วัน)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม นำเสนอผลการเรียนการสอนที่ได้รับจากการฝึกอบรม หลักสูตร รวมทั้งตอบแบบประเมินผลโครงการ และพิธีปิดการฝึกอบรม

6.9 สถานที่ฝึกอบรม

- ช่วงปฐมนิเทศ สวนนงนุช จ.ชลบุรี
- ช่วงการบรรยาย โรงแรมเอปี่น่าเฮาส์ ถนนวิภาวดี กรุงเทพมหานคร
- ช่วงศึกษาดูงาน สถานที่ศึกษาดูงานในต่างจังหวัด

6.10 การประเมินผลการฝึกอบรม

6.10.1 ทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรม

6.10.2 ประเมินผลการสอนของวิทยากร เนื้อหาหลักสูตร และการบริหารจัดการโครงการ โดยใช้แบบประเมินผลการเรียนรู้ในทุกช่วงการฝึกอบรม และสรุปผลเพื่อให้ทราบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือไม่ เป็นระยะๆ ตามช่วงเวลา การเรียนรู้และสรุปประเมินผลโครงการในภาพรวมเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม โดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้

1) ช่วงปฐมนิเทศ ประเมินผลในด้าน

- ผลสัมฤทธิ์เครือข่าย การรู้จัก ความคุ้นเคย
- คุณภาพของวิทยากร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ

ประสบการณ์และความเหมาะสมของวิทยากรแต่ละหัวข้อวิชา และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

- การบริหารและการจัดการโครงการของผู้ดำเนินการโครงการ

2) ช่วงการบรรยาย ประเมินผลในด้าน

- ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ในแต่ละหัวข้อวิชา

- คุณภาพของวิทยากร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และความเหมาะสมของวิทยากรแต่ละหัวข้อวิชา และความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

- การบริหารและการจัดการ โครงการของผู้ดำเนินการ โครงการ

3) ช่วงการศึกษาดูงาน ประเมินในด้าน

- ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ ประโยชน์ที่สามารถนำไปปรับใช้ในงาน และทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อสถานที่ศึกษาดูงานทุกที่

- การบริหารและการจัดการ โครงการของผู้ดำเนินการ โครงการ

4) ประเมินผล โครงการในภาพรวมของแต่ละรุ่นของหลักสูตร หลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม

6.10.3 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องจัดทำรายงานแผนกลยุทธ์ขององค์กรหรือโครงการ แผนการบริหารจัดการการพัฒนาการเกษตร จำนวน 1 โครงการ

6.11 การรับรองผลการฝึกอบรม

6.11.1 ได้รับประกาศนียบัตรรับรองผลการฝึกอบรมหลักสูตร นักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง และมีสิทธิประดับเข็มเกศตราภิบาล

6.11.2 ต้องมีเวลาในการเข้าฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เป็นเวลาไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของระยะเวลาการฝึกอบรมทั้งหมดจะได้รับประกาศนียบัตรออกให้โดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6.11.3 ต้องส่งผลการจัดทำรายงานแผนกลยุทธ์ขององค์กรหรือโครงการ แผนการบริหารจัดการการพัฒนาการเกษตรตามกำหนดเวลาที่สถาบันเกษตรกรกำหนดไว้

6.12 ผลผลิต

มีผู้ผ่านการฝึกอบรมร้อยละ 100 ของกลุ่มเป้าหมาย

6.13 ผลลัพธ์

6.13.1 ผู้ผ่านการฝึกอบรมร้อยละ 80 ได้รับความรู้ ความเข้าใจในวิธีการมอง การคิดและพัฒนาวิสัยทัศน์ สามารถนำไปปฏิบัติและบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทีมงานและองค์กรได้

6.13.2 สามารถถ่ายทอดนโยบายจากระดับสูงไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ

6.13.3 สามารถพัฒนากระบวนการเครือข่าย (Network) และระบบพันธมิตร (Partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นให้แก่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภทรียา ศรีสมุทร (2546: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรอินเทอร์เน็ตในโรงเรียนปิยะบุตร มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรอินเทอร์เน็ตใน 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านเนื้อหาวิชา ด้านการจัดบรรยากาศของการฝึกอบรม และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ประชากรและกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยคือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรอินเทอร์เน็ตที่ฝึกอบรม ระหว่างวันที่ 24 – 26 ตุลาคม 2544 จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ t-test และ F-test ทดสอบสมมุติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรอินเทอร์เน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรอินเทอร์เน็ต สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรอินเทอร์เน็ตที่มีเพศต่างกัน มีความเห็นต่อโครงการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรอินเทอร์เน็ตที่มีอายุต่างกันมีความเห็นต่อโครงการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรอินเทอร์เน็ตที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานต่างกันมีความเห็นต่อโครงการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรมหลักสูตรอินเทอร์เน็ตที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความเห็นต่อโครงการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เศรษฐวิทย์ แสงทิพย์ (2548: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องการติดตามผลผู้สำเร็จการฝึกอบรมหลักสูตรนักวินิจฉัยสถานประกอบการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ผลการวิจัย พบว่าการนำความรู้ และประสบการณ์จากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการนำความรู้และประสบการณ์ในแต่ละกลุ่มวิชาไปใช้ด้านความสามารถในการวินิจฉัยงานในส่วนต่างๆ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานด้านผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม และโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ฉัตรเงิน ออาจหาญณรงค์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานของพนักงานสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามผลของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานของพนักงานสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นก่อนการอบรมและหลังการอบรมในเรื่องของหลักสูตรในการอบรมและการบริหาร โปรแกรมการอบรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารงาน ตามแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2548 แบ่งเป็น พนักงานระดับปฏิบัติงาน 68 คน และพนักงานระดับบังคับบัญชา 73 คน รวมทั้งหมด 141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัย พบว่า ก่อนการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารงานมีความรู้มีความเข้าใจ มีทักษะและมีทัศนคติต่อหลักสูตรการฝึกอบรมในภาพรวมทั้ง 5 หลักสูตร อยู่ในระดับน้อย แต่หลังการอบรม ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้มีความเข้าใจ มีทักษะและมีทัศนคติต่อหลักสูตรการฝึกอบรมในภาพรวมทั้ง 5 หลักสูตร อยู่ในระดับมาก และพบว่าหลักสูตรการเขียนหนังสือได้ตอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับหลักสูตรอื่น นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นในการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานของผู้เข้าอบรมที่มีเพศต่างกัน และมีประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่ตรงตามสมมติฐาน แต่เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และระดับพนักงานต่างกัน พบว่า ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันตรงตามสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชลิตา ชินชูศักดิ์ (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในทัศนะบุคลากรของสำนักงานประมาณ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการฝึกอบรม คอมพิวเตอร์ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในทัศนะบุคลากรของสำนักงานประมาณ จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของประชากร ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสำนักงานประมาณ จำนวน 4 สำนัก ได้แก่ สำนักจัดทำงบประมาณด้านการบริหาร สำนักจัดทำงบประมาณด้านความมั่นคง สำนักจัดทำงบประมาณด้านเศรษฐกิจ และสำนักจัดทำงบประมาณด้านสังคม รวมทั้งสิ้น 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการศึกษา

พบว่า บุคลากรสำนักงานประมาณส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.8 อายุ ระหว่าง 25 - 54 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.3 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 61.9 มีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.9 และ สังกัดสำนักจัดทำงานประมาณด้านการบริหาร คิดเป็นร้อยละ 40.0 ความคิดเห็นของบุคลากรสำนักงานที่มีต่อประสิทธิผลการ ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเห็นด้วยมากในด้านเนื้อหาสาระในการฝึกอบรม เป็นอันดับที่ หนึ่ง รองลงมาเป็นด้านเอกสาร อุปกรณ์ และ โสตทัศนูปกรณ์ ด้านคุณสมบัติของวิทยากร ด้านอาคาร และ สถานที่ฝึกอบรม ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ดำเนินการฝึกอบรม ด้านการบริหารและการจัดการ และ ด้านคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นอันดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรสำนักงานที่มีเพศ อายุ และ หน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรสำนักงานที่มีระดับการศึกษา และ ระยะเวลาในการทำงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากผลการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ถามกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการอบรม หลักสูตรนักรับราชการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวิธีดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับประชากร กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรและมีรายชื่อเป็นผู้ได้รับคัดเลือกให้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ในปีงบประมาณ 2555 จำนวน 5 รุ่น ได้แก่ รุ่น 52 53 54 55 และ 56 รวมทั้งสิ้นจำนวน 558 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 (ตารางภาคผนวก) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 39.78 ของประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย ตามสัดส่วนของแต่ละรุ่นตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

รุ่นที่	ระหว่างวันที่	จำนวน/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน
รุ่นที่ 52	21 กันยายน – 27 ตุลาคม 2554	113	45
รุ่นที่ 53	23 มกราคม - 24 กุมภาพันธ์ 2555	111	44
รุ่นที่ 54	18 เมษายน - 25 พฤษภาคม 2555	111	44
รุ่นที่ 55	13 มิถุนายน - 18 กรกฎาคม 2555	113	45
รุ่นที่ 56	8 สิงหาคม - 13 กันยายน 2555	110	44
	รวม	558	222

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประเมินการดำเนินการฝึกอบรมตามแนวคิดการประเมินผล CIPP คือ

2.1 การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ และด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ของหลักสูตรฝึกอบรม

2.2 การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) โดยใช้ประเด็นสรุปผลการดำเนินงานโครงการในแต่ละรุ่น

2.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการโครงการ และด้านการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม

2.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) โดยใช้ประเด็นสรุปผลการดำเนินงานโครงการในแต่ละรุ่น ซึ่งได้มีการวัดผลการเรียนรู้ก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) และหลังการฝึกอบรม (Post-test)

ในแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจมีมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเท่ากับ	2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเท่ากับ	3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเท่ากับ	4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเท่ากับ	5

สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงชั้น ตามแนวคิดของ (Best, 1970: 190) ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด

3. การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

3.1 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 จำนวน 222 ราย โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1.1 ออกหนังสือจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์ในการสำรวจข้อมูลกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลาง (นบก.) ประจำปีงบประมาณ 2555

3.1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรม ในระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2556 โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1) จัดทำแผนการปฏิบัติงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ประจำปีงบประมาณ 2555

2) จัดเตรียมแบบสอบถามและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการสอบถามให้พร้อมและเพียงพอ

3) ประสานงานกับเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ประจำปีงบประมาณ 2555 ทุกรุ่น เพื่อขอที่อยู่สำหรับจัดส่งแบบสอบถาม

4) ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมโดยการส่งทางไปรษณีย์พร้อมกับขอให้ส่งคืนแบบสอบถามกลับมาที่ผู้วิจัย

3.2 ใช้ข้อมูลจากสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละรุ่น จำนวน 5 รุ่น ตามประเด็นที่กำหนดตามเอกสารสรุปการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง รุ่นที่ 52-56

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้ออกไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ จัดทำรหัสข้อมูลเพื่อประเมินผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดลำดับ (Ranking) ในการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละตอนแบ่งเป็นดังนี้

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และสังกัด วิเคราะห์โดยใช้สถิติ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 โดยวิเคราะห์จากเอกสารข้อมูลตามแนวคิดการประเมินผล CIPP

1) การประเมินด้านบริบทหรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation: C) โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ และด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ของหลักสูตรฝึกอบรม สถิติที่ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) โดยใช้ประเด็นสรุปผลการดำเนินงานโครงการในแต่ละรุ่นมาใช้ในการประเมิน

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นด้านการบริหารจัดการโครงการ และด้านการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) โดยใช้ประเด็นการวัดผลการเรียนรู้ ซึ่งวัดผลการเรียนรู้ก่อนการฝึกอบรม (Pre-test) และหลังการฝึกอบรม (Post-test) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละรุ่น

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการ
เกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร การพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ด้านค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

n = 222

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการฝึกอบรม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	141	63.51
หญิง	81	36.49

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 222

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 40 ปี	31	13.96
41 - 50 ปี	86	38.74
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	105	47.30
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	127	57.21
ปริญญาโท	90	40.54
ปริญญาเอก	2	0.90
อื่นๆ	3	1.35
ตำแหน่ง		
ด้านวิชาการ	179	80.63
ด้านบริหาร	43	19.37
สังกัด		
ส่วนกลาง	59	26.58
ภูมิภาค	163	73.42

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้เข้ารับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.51 เพศหญิง ร้อยละ 36.49 มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 47.30 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 38.74 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.21 ระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 40.54 ปฏิบัติงานตำแหน่งด้านวิชาการ ร้อยละ 80.63 ปฏิบัติงานตำแหน่งด้านบริหาร ร้อยละ 19.37 ปฏิบัติงานสังกัดส่วนภูมิภาค ร้อยละ 73.42 และปฏิบัติงานสังกัดส่วนกลาง ร้อยละ 26.58

ตอนที่ 2 ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและ สหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555

ในการวัดผลการดำเนินงานการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 นี้ โดยวิเคราะห์ตามแนวคิดการประเมินผล CIPP มีผลการดำเนินงานดังนี้

2.1 การประเมินด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)

ผู้วิจัยทำการวัดความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ และด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ของหลักสูตรฝึกอบรม โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้

2.1.1 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

n = 222

การบรรลุวัตถุประสงค์ ของโครงการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เมื่อผ่านการฝึกอบรมสามารถถ่ายทอดนโยบายจากระดับสูงไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง	68	123	31	0	0	4.17	0.648	มาก
2. ได้รับความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่จะสามารถเป็นผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลงและบริหารงานได้อย่างมืออาชีพ	94	113	15	0	0	4.36	0.605	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

n = 222

การบรรลุวัตถุประสงค์ ของโครงการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
3. ได้รับการเพิ่มพูนทักษะใน การสร้างแรงจูงใจและ พัฒนาประสิทธิภาพของ ทีมงานและองค์การได้	97 (43.70)	110 (49.50)	15 (6.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37	0.608	มากที่สุด
4. เข้าใจกระบวนการสร้าง เครือข่าย (Network) และ ระบบพันธมิตร (Partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	106 (47.70)	101 (45.50)	15 (6.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.41	0.615	มากที่สุด
5. มีพฤติกรรมที่สะท้อน คุณธรรมและจริยธรรมที่ เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับ ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	90 (40.50)	115 (51.80)	16 (7.20)	0 (0.00)	1 (0.50)	4.32	0.646	มากที่สุด
รวมโดยเฉลี่ย						4.32	0.624	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงระดับความเห็นด้วยของผู้เข้ารับการอบรมในด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.32) หากพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการเข้าใจกระบวนการสร้างเครือข่าย (Network) และระบบพันธมิตร (Partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.41) รองลงมาคือ การได้รับการเพิ่มพูนทักษะในการสร้างแรงจูงใจ และพัฒนาประสิทธิภาพของทีมงานและองค์การได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.37) การได้รับความรู้ ความเข้าใจ ในการพัฒนาแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่จะสามารถเป็นผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง และบริหารงานได้ อย่างมืออาชีพ (ค่าเฉลี่ย = 4.36) มีพฤติกรรมที่สะท้อนคุณธรรมและจริยธรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.32) และการผ่านการฝึกอบรมสามารถถ่ายทอด นโยบายจากระดับสูงไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 4.17)

2.1.2 ด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ของหลักสูตรฝึกอบรม

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตร และสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ของหลักสูตรฝึกอบรม

n = 222

ความเหมาะสม/ประโยชน์ของหลักสูตร ฝึกอบรม	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. เนื้อหาวิชามีความครอบคลุมสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ได้	56 (25.20)	142 (64.00)	22 (9.90)	2 (0.90)	0 (0.00)	4.14	0.609	มาก
2. ความยากง่ายของเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม	53 (23.90)	133 (59.90)	36 (16.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.08	0.630	มาก
3. เนื้อหาวิชามีความทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน	68 (30.60)	134 (60.40)	17 (7.70)	3 (1.30)	0 (0.00)	4.20	0.631	มาก
4. ความเหมาะสมของรูปแบบและวิธีการในการฝึกอบรม	89 (40.10)	101 (45.50)	32 (14.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.26	0.694	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการฝึกอบรม	74 (33.30)	114 (51.40)	31 (14.00)	3 (1.30)	0 (0.00)	4.17	0.708	มาก
6. ความเหมาะสมของวิทยากรโดยภาพรวม	63 (28.40)	138 (62.20)	21 (9.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	0.587	มาก
7. หลักสูตรก่อให้เกิดบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม	105 (47.30)	99 (44.60)	18 (8.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39	0.634	มากที่สุด
8. ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	82 (36.90)	112 (50.50)	27 (12.10)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.24	0.674	มากที่สุด
9. หลักสูตรเปิดโอกาสให้สร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายการทำงานระหว่างกัน	93 (41.90)	101 (45.50)	27 (12.10)	1 (0.50)	0 (0.00)	4.29	0.691	มากที่สุด
รวมโดยเฉลี่ย						4.22	0.651	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมเห็นด้วยในด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ของหลักสูตรฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22) หากพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมเห็นด้วยเกี่ยวกับการก่อให้เกิดบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.39) รองลงมาคือ หลักสูตรเปิดโอกาสให้สร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายการทำงานระหว่างกัน (ค่าเฉลี่ย = 4.29) ความเหมาะสมของรูปแบบและวิธีการในการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.26) ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) เนื้อหาวิชามีความทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย = 4.20) ความเหมาะสมของวิทยากรโดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.19) ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.17) เนื้อหาวิชามีความครอบคลุมสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ได้ (ค่าเฉลี่ย = 4.14) และความยากง่ายของเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.08)

2.2 การประเมินด้านปัจจัยการนำเข้า (Input Evaluation)

เป็นการประเมินปัจจัยเบื้องต้นของการฝึกอบรม ในการวิจัยครั้งนี้ประเมินด้านวิทยากรและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในหลักสูตร ผลการศึกษาเป็นดังนี้

2.2.1 ด้านวิทยากร

ในฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง วิทยากรที่มาบรรยายเป็นผู้ที่มีเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มาจากทั้งหน่วยงานของรัฐบาลและภาคเอกชน รูปแบบวิธีการสอนขึ้นกับแต่ละบุคคลมีทั้งการบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา การอภิปรายกลุ่มเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และการนำเสนอผลงานของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้มีความกล้าแสดงออกเห็นและกล้าแสดงแนวคิดเห็นในการตอบคำถาม ในด้านเนื้อหาวิชาที่สอนมีความน่าสนใจเกี่ยวข้องกับผู้เข้ารับการอบรมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานในปัจจุบันได้ เป็นเนื้อหาวิชาที่พัฒนาศักยภาพการเป็นผู้นำ เช่น การบริหารการเปลี่ยนแปลง การวิเคราะห์ตนเอง การส่งเสริมบุคลิกภาพสำหรับนักบริหาร การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร การแก้ไขความขัดแย้งและการเจรจาต่อรอง การวางแผนกลยุทธ์และการสร้างความสอดคล้องระหว่างวิสัยทัศน์ส่วนตัวกับองค์กร เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีเนื้อหาวิชาที่เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับภารกิจในกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เช่น แนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับกลางของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ การบริหารการเงินและงบประมาณ ระเบียบงานสารบรรณ ระเบียบงานพัสดุ และการประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน เป็นต้น ซึ่งในแต่ละหัวข้อ

วิทยากรมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชา สามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจได้ง่าย มีการจัดลำดับความสัมพันธ์ก่อนหลัง เน้นสาระความสำคัญและสรุปเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจ รวมถึงสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยของผู้เข้าอบรมได้อย่างชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้เข้าอบรมบางส่วนไม่เห็นด้วยกับการเชิญบุคคลที่เกี่ยวข้องกับทางการเมืองมาเป็นวิทยากร เนื่องจากไม่ต้องการให้เป็นเวทีสำหรับการเรียกคะแนนนิยมหรือ โจมตีฝ่ายตรงข้าม ในส่วนของการศึกษาดูงาน ในส่วนภูมิภาค วิทยากรในบางสถานที่ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ไม่เต็มที่ ทั้งนี้อาจเนื่องจากวิทยากรดังกล่าวไม่ใช่วิทยากรมืออาชีพเป็นเพียงเกษตรกรหรือผู้ปฏิบัติงานจริงในสถานที่นั้นๆ

2.2.2 วัตถุประสงค์ การฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง มีการจัดการอบรมเป็นระยะเวลา 26 วัน แบ่งเป็น การปฐมนิเทศและเตรียมความพร้อมที่สวนนงนุช จ.ชลบุรี จำนวน 3 วัน การศึกษาดูงานในส่วนภูมิภาค จำนวน 3 วัน การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมสำหรับนักบริหาร ที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จ.พระนครศรีอยุธยา จำนวน 3 วัน และการอบรมภาคบรรยายและฝึกปฏิบัติ ที่โรงแรมเอป็น่าเฮาส์ กรุงเทพฯ จำนวน 17 วัน ผู้เข้ารับการอบรมมีความคิดเห็นว่า สถานที่ในการจัดการปฐมนิเทศและเตรียมความพร้อมมีความเหมาะสมที่จะรองรับผู้เข้าอบรมจำนวนมากในการจัดกิจกรรมกลุ่ม วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการอบรม การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การละลายพฤติกรรมและสร้างความคุ้นเคย มีความเหมาะสม แต่พบว่าสถานที่จัดการอบรมและสถานที่พักอยู่ห่างกันเกินไป รวมทั้งรถที่รับส่งผู้เข้ารับการอบรมมีไม่เพียงพอ

ในการศึกษาดูงานในส่วนภูมิภาคของรุ่นที่ 54 มีการศึกษาดูงานที่ บริษัท บางซื่อ โรงสีไฟเจียมแจ้ง จำกัด จังหวัดศรีสะเกษ ศูนย์อำนวยการประสานงานโครงการปาดงนาทาม อันเนื่องมาจากพระราชดำริ จังหวัดอุบลราชธานี อุทยานบาเจียงและน้ำตกผาส้วม และบริษัท ดาวเรืองกรุ๊ป สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ระยะทางในการเดินทางไปศึกษาดูงานไกลและมีระยะเวลาจำกัดเพียง 3 วัน ทำให้เสียเวลากับการเดินทาง และมีการใช้เวลาในการดูงานในแต่ละสถานที่น้อย รวมทั้งผู้เข้าอบรมไม่ได้รับข้อมูลเบื้องต้นของสถานที่และจังหวัดที่ไปศึกษาดูงาน และการศึกษาดูงานบางแห่งไม่มีเอกสารประกอบการบรรยายทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ครบถ้วนชัดเจน การพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม ที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จ.พระนครศรีอยุธยา มีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการรองรับผู้ไปปฏิบัติธรรมจำนวนมาก ส่วนการอบรมภาคบรรยายและฝึกปฏิบัติ ที่โรงแรมเอป็น่าเฮาส์ กรุงเทพฯ ผู้จัดการอบรมมีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบการอบรม และอุปกรณ์ในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร ฟลิปชาร์ต ปากกาเคมี เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ เครื่องฉาย

แผ่นทึบ และ โสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากทางคณะผู้จัดและโรงแรมที่จัดการอบรมมีประสบการณ์ในการจัดฝึกอบรมทำให้ไม่มีปัญหาในการดำเนินการดังกล่าว

2.3 การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)

ผู้วิจัยทำการวัดความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในด้านการบริหารจัดการโครงการฯ โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตร และสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ด้านการบริหารจัดการโครงการฯ

n = 222

การบริหารจัดการโครงการฯ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การประชาสัมพันธ์ก่อนการฝึกอบรม	32 (14.40)	87 (39.20)	69 (31.10)	20 (9.00)	14 (6.30)	3.46	1.049	มาก
2. การตอบรับแจ้งผลและรายละเอียดการเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการฝึกอบรม	78 (35.10)	81 (36.50)	46 (20.70)	6 (2.70)	11 (5.00)	3.94	1.056	มาก
3. การลงทะเบียนและการปฐมนิเทศชี้แจงรายละเอียดการฝึกอบรม	84 (37.80)	99 (44.60)	36 (16.20)	3 (1.40)	0 (0.00)	4.19	0.749	มาก
4. ความเหมาะสมของห้องฝึกอบรม (โรงแรมเอบีน่าเฮาส์ กรุงเทพฯ)	99 (44.60)	103 (46.40)	19 (8.60)	1 (0.40)	0 (0.00)	4.35	0.654	มากที่สุด
5. การอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการฯ	76 (34.20)	113 (50.90)	29 (13.10)	4 (1.80)	0 (0.00)	4.18	0.719	มาก
6. การบริการระหว่างการฝึกอบรมของพนักงาน (โรงแรมเอบีน่าเฮาส์ กรุงเทพฯ)	77 (34.70)	117 (52.70)	25 (11.20)	3 (1.40)	0 (0.00)	4.21	0.688	มากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

n = 222

การบริหารจัดการ โครงการฯ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7. การจัดแบ่งกลุ่มทำ กิจกรรม (ปฐมนิเทศ ดูงาน ระหว่าง ฝึกอบรม ฯลฯ)	51 (23.00)	136 (61.30)	34 (15.30)	1 (0.40)	0 (0.00)	4.07	0.631	มาก
8. ปริมาณและคุณภาพ ของอาหารว่าง (โรงแรมเอปี่น่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ)	56 (25.20)	113 (50.90)	49 (22.10)	2 (0.90)	2 (0.90)	3.99	0.770	มาก
9. ปริมาณและคุณภาพ ของอาหารกลางวัน (โรงแรมเอปี่น่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ)	35 (15.80)	122 (55.00)	54 (24.20)	9 (4.10)	2 (0.90)	3.81	0.781	มาก
รวมโดยเฉลี่ย						4.02	0.728	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงระดับความเห็นด้วยของผู้เข้ารับการอบรมในด้านการบริหารจัดการโครงการฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) หากพิจารณารายด้าน โดยเรียงตามลำดับ พบว่า ความเหมาะสมของห้องฝึกอบรม (โรงแรมเอปี่น่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.35) รองลงมาคือ การบริการระหว่างการฝึกอบรมของพนักงาน (โรงแรมเอปี่น่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ) (ค่าเฉลี่ย = 4.21) การลงทะเบียนและการปฐมนิเทศชี้แจงรายละเอียดการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.19) การอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการฯ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) การจัดแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม (ปฐมนิเทศ ดูงาน ระหว่างฝึกอบรม ฯลฯ) (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ปริมาณและคุณภาพของอาหารว่าง (โรงแรมเอปี่น่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ) (ค่าเฉลี่ย = 3.99) การตอบรับแจ้งผลและรายละเอียดการเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ปริมาณและคุณภาพของอาหารกลางวัน (โรงแรมเอปี่น่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ) (ค่าเฉลี่ย = 3.81) และการประชาสัมพันธ์ก่อนการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 3.46)

2.4 การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P)

โดยใช้ประเด็นสรุปผลการดำเนินงาน โครงการ ซึ่งการวัดผลการเรียนรู้ก่อนการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละรุ่น พบว่า

รุ่นที่ 52 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรมเท่ากับ 47.52 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมเท่ากับ 50.90 คะแนน เมื่อทดสอบด้วย t-test พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รุ่นที่ 53 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรมเท่ากับ 47.81 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมเท่ากับ 52.04 คะแนน เมื่อทดสอบด้วย t-test พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รุ่นที่ 54 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรมเท่ากับ 49.44 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมเท่ากับ 52.91 คะแนน เมื่อทดสอบด้วย t-test พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รุ่นที่ 55 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรมเท่ากับ 47.10 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมเท่ากับ 51.88 คะแนน เมื่อทดสอบด้วย t-test พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รุ่นที่ 56 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรม โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการฝึกอบรมเท่ากับ 48.43 คะแนน และคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมเท่ากับ 51.56 คะแนน เมื่อทดสอบด้วย t-test พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการฝึกอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม

ผู้วิจัยทำการวัดความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในภาพรวม โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ด้านการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม

n = 222

การเข้ารับการฝึกอบรม โดยภาพรวม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ระยะเวลาในการจัด ฝึกอบรม	80 (36.00)	126 (56.80)	12 (5.40)	4 (1.80)	0 (0.00)	4.27	0.644	มากที่สุด
2. การเข้ารับการ ฝึกอบรมโดย ภาพรวม	86 (38.70)	121 (54.50)	12 (5.40)	1 (0.50)	2 (0.90)	4.30	0.674	มากที่สุด
3. ความคุ้มค่าในการเข้า รับการฝึกอบรม	100 (45.00)	115 (51.80)	7 (3.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42	0.555	มากที่สุด
รวมโดยเฉลี่ย						4.33	0.624	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในด้านการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.33) หากพิจารณารายด้านโดยเรียงตามลำดับ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ความคุ้มค่าในการเข้ารับการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.42) รองลงมาคือ การเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม (ค่าเฉลี่ย = 4.30) และระยะเวลาในการจัดฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.27) อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมดตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ จากการตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับการอบรม มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านการปฐมนิเทศและเตรียมความพร้อม ด้านการศึกษาดูงานในส่วนภูมิภาค ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านการบริหารจัดการ โครงการฯ มีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านวิชาการ

1. เนื้อหาวิชาการในการอบรมมีความครอบคลุมเป็นประโยชน์ต่อตัวเองและองค์กร โดยเฉพาะการวางแผนกลยุทธ์
2. ควรเพิ่มเวลาในการอบรมหัวข้อการเสริมสร้างบุคลิกภาพสำหรับนักบริหาร ระเบียบงานพัสดุ บทบาทภาคเอกชนต่อการพัฒนาการเกษตร การบริหาร โครงการ การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ
3. ระยะเวลาในการสอน ฝึกปฏิบัติและจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อนำเสนอมีระยะเวลาสั้น
4. ควรปรับหัวข้อการจัดการเชิงกลยุทธ์ในเรื่องเนื้อหาและเวลาให้สอดคล้องกัน
5. ควรขยายเวลาและเพิ่มเนื้อหาวิชาที่จำเป็นต่อผู้บริหารที่จะสามารถนำไปใช้ได้จริง
6. หัวข้อวิชาการในการฝึกอบรมมากเกินไปเมื่อเทียบกับระยะเวลา
7. ต้องการให้เห็นเนื้อหาด้านคุณธรรม/จริยธรรมให้มากกว่านี้
8. บางเนื้อหาวิชาควรตัดออก เช่น อาสาสมัครเกษตร วิสาหกิจชุมชน แล้วไปเพิ่มบทบาทของภาคเอกชนต่อการพัฒนาการเกษตร
9. ควรปรับปรุงเนื้อหาในบางวิชา เช่น การพัฒนาแบบเศรษฐกิจพอเพียง ใช้เวลาเยอะเกินไป แผนยุทธศาสตร์เน้นมากเกินไป ทั้งๆ ที่ไม่ค่อยได้ใช้งานในปัจจุบัน
10. เนื้อหาวิชาเหมาะสม แต่ผู้เข้าอบรมบางคนมาจากหน่วยงานที่ต้องติดต่อกับต่างประเทศ จึงควรมีเนื้อหาด้านระบบการค้าต่างประเทศ
11. ควรมีการปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันต่อเหตุการณ์ สถานการณ์ปัจจุบันซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
12. เอกสารการฝึกอบรมขาดความน่าสนใจ ข้อมูลไม่ทันสมัย

13. การทำแผนกลยุทธ์ ควรทำเรื่องเดียวทั้งห้อง และให้แต่ละกลุ่มทำคนละด้านให้ลึกลงไป เพราะการเลือกหัวข้อที่ไม่เหมือนกันแล้วไม่มีการตรวจหรือแนะนำอย่างละเอียด ผู้เข้ารับการอบรมไม่ทราบแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง

14. การทำงานกลุ่มควรจัดให้อยู่ในเวลาเพื่อให้สามารถกลุ่มหรือระดมสมองได้ ควรจัดที่พักให้ผู้เข้ารับการอบรมอยู่ร่วมกันเพื่อการทำงานกลุ่มจะได้สมบูรณ์

15. วิชาที่มีความสำคัญควรจัดไว้ในช่วงแรกๆ ของการอบรม

16. ควรเพิ่มเนื้อหาด้านการบูรณาการงานภายใต้สังกัดของกระทรวงเกษตรอย่างชัดเจน

17. ควรเพิ่มเติมเนื้อหาในหัวข้อทางการตลาดสินค้าเกษตรล่วงหน้า

18. เนื้อหาวิชาที่มานำมาดีแต่มีการใช้ภาษาอังกฤษมากเกินไป ทำให้บางครั้งไม่เข้าใจในเนื้อหาที่สอน

19. ควรเน้นให้มีการปฏิบัติมากกว่าเรียนจากตำราหรือเอกสาร

20. บางวิชาควรยึดถือในแง่ของการนำไปปฏิบัติ

21. ควรเน้นกรณีศึกษาต่างๆ มากยิ่งขึ้น

22. ควรเน้นด้านการบริหารบุคลากรขององค์กรมากกว่าความรู้ที่สามารถหาหรือค้นคว้าเองได้

23. ควรแบ่งเนื้อหาด้านประสบการณ์หรือกรณีศึกษากับภาคทฤษฎีเป็น 50:50

24. บางเนื้อหาวิชาไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

25. วิชาการสร้างนวัตกรรม ควรมุ่งเน้นสร้างแรงบันดาลใจหรือจุดประกายแนวคิดให้ข้าราชการคิดทำให้กับประชาชน เกษตรกร โดยมีกรณีตัวอย่างจากหลายๆ นวัตกรรม

26. ในวิชาการวางแผนกลยุทธ์และการสร้างความสอดคล้องระหว่างวิสัยทัศน์ส่วนตัวกับองค์กรควรเพิ่มเวลาให้มากกว่านี้

27. ไม่ควรมีชั่วโมงเรียนในช่วงเวลา 16.00-19.00 น. เนื่องจากสมองล้า เรียนรู้ได้ไม่เต็มที่

28. ควรเพิ่มเนื้อหา/หลักสูตรจากภาคเอกชนเพื่อทราบแนวคิดมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

29. การเชื่อมโยงรายวิชาถ้าสามารถทำให้ต่อเนื่องได้จะเกิดประโยชน์มากกว่านี้

ด้านปฐมนิเทศและเตรียมความพร้อม

1. ไม่สามารถละลายพฤติกรรมได้ เนื่องจากมีเวลาในการทำกิจกรรมของรุ่นน้อยเกินไป ควรปรับเปลี่ยนกิจกรรมการละลายพฤติกรรมให้มีความเหมาะสมมากขึ้น
2. กิจกรรมการละลายพฤติกรรม ควรมีระยะเวลามากกว่านี้เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ฝึกอบรมให้มากยิ่งขึ้น
3. ในการเข้าฐานมีเวลาน้อยทำให้ต้องรีบเร่งมาก สำหรับผู้สูงอายุเหนื่อย แต่กิจกรรมที่จัดให้ดีมากแล้ว
4. กิจกรรมเข้าฐานเยอะเกินไป ควรตัดออกบ้าง เช่น กิจกรรมการทำว่าว
5. ควรปรับกิจกรรมให้เหมาะสมกับวัยของผู้เข้ารับการอบรม
6. การจัดกิจกรรมควรมีการสรุปบทเรียนว่าแต่ละฐานให้ความรู้และข้อคิดอะไรบ้าง
7. ควรให้รายละเอียด/ขั้นตอนของกำหนดการล่วงหน้าและครบถ้วน
8. ผู้เข้ารับการอบรมได้เตรียมตัวก่อนเข้ารับการฝึกอบรม
9. ควรแจ้งรายละเอียดผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างน้อย 1 สัปดาห์
10. ควรมีเวลาพักผ่อนในช่วงเย็นหลังการทำกิจกรรม

ด้านการศึกษาดูงานในภูมิภาค

1. ควรเพิ่มเวลาเป็น 4-5 วัน เนื่องจากระยะเวลาการดูงาน 3 วัน น้อยเกินไปและหมดเวลาไปกับการเดินทาง สถานที่จัดให้ไปศึกษาดูงานน้อย ไม่คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย (ค่าเครื่องบิน/ค่ารถ)
2. เวลาในการศึกษาดูงานแต่ละจุดควรเพิ่มให้มากขึ้น
3. การบริหารเวลาไม่ดี และวางโปรแกรมแน่นเกินไป ควรมีกำหนดการที่แน่นอน
4. ควรบริหารเวลาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ทั้งการเดินทาง อาหาร ที่พัก การพักผ่อน งานเลี้ยง
5. ควรจัดไว้ในช่วงท้ายของการฝึกอบรม
6. การดูงานที่สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ควรเปลี่ยนเป็นดูงานในประเทศ เช่น การบินไทย (ด้านการผลิต/ส่งออก)
7. การศึกษาดูงานใช้เวลามากได้ผลไม่คุ้มค่า
8. โครงการพระราชดำริป่าดงนาทามน่าจะเป็นแหล่งดูงานสำหรับ นบค.ระดับต้นหรือปฏิบัติการมากกว่า

9. การดูงานมีเป้าหมายที่การดูงานด้านการบริหารหรือแผนกลยุทธ์ แต่ที่ป่าดงนาทาม ดูแต่กระบวนการผลิตมากเกินไป
10. จัดโปรแกรมการดูงานไม่น่าสนใจ เช่น น้ำตกผาส่วม ควรหาโปรแกรมอื่นที่ได้รับ ความรู้เชิงวิชาการมากกว่านี้
11. ควรเปลี่ยนสถานที่ดูงาน ไม่ใช่สถานที่ดูงานเดิมๆ อย่างรุ่นที่ผ่านๆ มา ควรเป็น บริษัทหรือองค์กรที่ประสบผลสำเร็จในหลายๆ ด้าน เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีการจัดการความคิด ที่หลากหลาย
12. ควรดูงานภายในประเทศและไม่ไกลเกินไป เพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย
13. ดูงานน้อยเกินไป และควรดูงานที่เป็นประโยชน์มากกว่านี้ เช่น ดูงานโรงงานที่มี ระบบที่ทันสมัย
14. น่าจะดูงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่
15. ควรศึกษาดูงานในพื้นที่ใกล้ๆ หากจะไปต่างประเทศก็ควรเป็นประเทศที่พัฒนา แล้ว เพื่อเป็นรูปแบบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้
16. ควรศึกษาดูงานบริษัทในเครือเจริญโภคภัณฑ์ หรือหน่วยงานภาครัฐ/เอกชนที่มีความ เป็นเลิศ
17. ควรไปดูงานและมีแนวคิดจากผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ
18. ควรศึกษาดูงานหน่วยงานภาครัฐที่มีการบริหารจัดการที่ประสบผลสำเร็จโดยยึด หลักธรรมาภิบาล
19. ควรศึกษาดูงานหน่วยงานภายในกระทรวงเกษตร เพื่อให้ทราบถึงภารกิจหน้าที่ที่ หน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานแบบบูรณาการ
20. ควรกำหนดการเดินทางโดยไม่ให้เกิดทางเลือก หมายถึงผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้อง เดินทางไป-กลับพร้อมกัน/ด้วยกัน
21. ควรมีความพร้อมในการบริหารจัดการมากกว่านี้เกี่ยวกับเรื่อง การเดินทาง การ ประสานงาน เพื่อเตรียมตัวในด้านต่างๆ
22. ไม่มีข้อมูลเบื้องต้นของจังหวัดและสถานที่ที่จะไป
23. วิทยากรประจำรถไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ของสถานที่ที่ไปได้
24. ควรลดสถานที่ศึกษาดูงานลงเหลือวันละ 1 แห่ง
25. สถานที่ดูงานควรเป็นภาพรวมไม่เป็นสถานที่ดูงานของกรมใดกรมหนึ่ง
26. สถานที่ดูงานควรสอดคล้องกับการนำเอาไปใช้ปฏิบัติงาน
27. ควรดูงานของเกษตรกรจริงที่บริหารจัดการแบบยั่งยืน

28. ควรไปศึกษาดูงานประเทศที่พัฒนามากกว่าเรา หรือบริษัทที่ดำเนินกิจการครบวงจร
 29. ควรลงไปศึกษาในพื้นที่เฉพาะจุดที่มีการเรียนรู้ วิเคราะห์ และทำแนวทางในการพัฒนาไว้แล้ว
 30. สถานที่ดูงานควรมีนวัตกรรมที่แตกต่างจากเดิม
 31. สถานที่ดูงานควรเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จโดยกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มีส่วนร่วมในการสนับสนุนและมีระบบการบริหารงานไม่ภาคเอกชน
 32. การดูงาน การเดินทาง อาหารต่างๆ ควรเลือกบริษัททัวร์ที่เป็นมืออาชีพมากกว่านี้
 33. ควรปรับปรุงเรื่องอาหารระหว่างการดูงานให้ดีและพร้อมมากยิ่งขึ้น
 34. สถานที่ดูงานขาดขั้นตอนในพื้นที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการมาก เช่น โรงสีและโรงหีบเป็นช่วงปลายของกระบวนการซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมากนัก
 35. ควรศึกษาดูงาน โครงการพระราชดำริ
 36. แหล่งดูงานควรมีทักษะครอบคลุมหลายด้าน
- ด้านคุณธรรม จริยธรรมสำหรับนักบริหาร**
1. คุ่มค่า ได้ความรู้ดี และทำให้เป็นคนใจเย็นขึ้น
 2. เนื้อหาน้อย เช่น การกราบ การไหว้บุคคลสำคัญ การนั่ง การเดินที่ถูกต้อง การทำบุญที่ถูกต้องได้ผลอย่างไร
 3. ควรเพิ่มระยะเวลาเป็น 5-7 วัน
 4. ควรลดเวลาเหลือเพียงไม่เกิน 2 วัน
 5. กิจกรรมนี้ควรอยู่ช่วงท้ายของการอบรม
 6. ควรจัดไว้ในช่วงกลางๆ ของการฝึกอบรม
 7. ไม่ควรกำหนดในช่วงสัปดาห์ต้นๆ เนื่องจากเพิ่งเสร็จสิ้นจากการละลายพฤติกรรม และเพิ่งทำความรู้จักกัน
 8. ควรเน้นความสมัครใจมากกว่าบังคับ และไม่ต้องเซ็นชื่อวันละหลายๆ รอบ
 9. สบายเกินไป ทั้งเรื่องอาหาร ที่พัก และการปฏิบัติเล็กน้อย พูดกันมาก ไม่รักษากฎกติกา
 10. ควรมีการนำพระนักเทศน์มาเทศน์ จะเป็นการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรมได้ดีกว่า เพราะจะทำให้ทราบว่า การจะนำคุณธรรมและจริยธรรมมาใช้ในการปฏิบัติตนควรทำอย่างไร
 11. ควรตัดออก มันเป็นเรื่องมากกว่า ควรเชิญพระอาจารย์มาสอนหลักการพัฒนาตนเองและจริยธรรม
 12. ควรจะแจ้งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเตรียมตัวแต่เนิ่นๆ
 13. การจัดที่ มจร. ควรทำอย่างต่อเนื่องในรุ่นต่อไปด้วย

ด้านการบริหารจัดการโครงการ

1. ในภาพรวมดีแล้ว ทีมผู้จัดทุกคนทำงานดีมาก
2. ควรกระชับและชัดเจน ปรับเปลี่ยนกำหนดการให้น้อยที่สุด
3. ไม่ควรจัดกิจกรรมติดกัน เช่น ปฐมนิเทศเสร็จแล้วต่อด้วยการไปวัด ควรอยู่ห่างกันอย่างน้อย 1 สัปดาห์
4. ขอให้มีการชี้แจงภาพรวมในการจัดให้เข้าใจครบถ้วน เพื่อเตรียมความพร้อม
5. โดยรวมดี แต่ไม่ควรจำกัดเรื่องเวลาเรียนมากเกินไป เช่น การเซ็นชื่อ เข้มงวดเกินไป เพราะคนเรียนก็โตๆ กันแล้ว
6. การประสานงานระหว่าง 2 สถาบันที่รับผิดชอบควรให้ตรงกันและมีแผนงานชัดเจน
7. ในการคัดเลือกบุคคลที่จะได้เข้ารับการอบรม ควรให้โอกาสคนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน
8. ควรแจ้งชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมล่วงหน้าหลายๆ วัน เพื่อจะได้เตรียมตัวเข้ารับการฝึกอบรมได้ทันเวลา และคล่องตัว
9. การคัดเลือก และจำนวนผู้เข้าอบรม ควรให้มีอย่างน้อยหน่วยงานละ 2 คน
10. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในแต่ละกิจกรรม หากมีการเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจและเตรียมความพร้อมในการทำกิจกรรมแต่ละกิจกรรมได้ดียิ่งขึ้น
11. เพิ่มเวลา/เรียงลำดับขั้นตอน/ทำตัวอย่างมากๆ
12. มหาวิทยาลัยน่าจะจัดเอง
13. เพิ่มจำนวนผู้จัดโครงการเนื่องจากการบริการไม่เพียงพอ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นต่างๆ สำคัญ 3 ส่วน คือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ มีรายละเอียด ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการอบรม 2) ศึกษาการดำเนินงานฝึกอบรม โดยวัดจากความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม 3) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม 4) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการอบรมในการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ประจำปีงบประมาณ 2555 รวม ทั้งสิ้นจำนวน 558 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่าง 222 คน โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย

1.2.2 เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) แบบสอบถามสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมการหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ประจำปีงบประมาณ 2555 โดยแบ่งเป็น 5 ตอน คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ (3) ความคิดเห็นในความเหมาะสม/ประโยชน์ของหลักสูตรฝึกอบรม (4) ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการฯ และ (5) ความพึงพอใจโดยภาพรวมและข้อเสนอแนะ

2) ข้อมูลจากสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละรุ่น จำนวน 5 รุ่น ตามประเด็นที่กำหนด ตามเอกสารสรุปการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง รุ่นที่ 52-56

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 จำนวน 222 ราย โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง โดยกำหนดขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

(1) ออกหนังสือจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์ในการสำรวจข้อมูลกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ประจำปีงบประมาณ 2555

(2) การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรม ในระหว่างเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคม 2556 โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- จัดทำแผนการปฏิบัติงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ประจำปีงบประมาณ 2555

- จัดเตรียมแบบสอบถามและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการสอบถามให้พร้อมและเพียงพอ

- ประสานงานกับเจ้าหน้าที่จัดฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ประจำปีงบประมาณ 2555 ทุกวัน เพื่อขอที่อยู่สำหรับจัดส่งแบบสอบถาม

- ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมโดยการส่งทางไปรษณีย์พร้อมกับขอให้ส่งคืนแบบสอบถามกลับมาที่ผู้วิจัย

2) ใช้ข้อมูลจากสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละรุ่น จำนวน 5 รุ่น ตามประเด็นที่กำหนด ตามเอกสารสรุปการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง รุ่นที่ 52-56

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้ออกไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ จัดทำรหัสข้อมูลเพื่อประเมินผลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการจัดลำดับ (Ranking) โดยมีกระบวนการดำเนินงานฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555ตาม
แนวคิดการประเมินผล CIPP

1.3 ผลการวิจัย

สรุปในประเด็นตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการศึกษา พบว่า เป็นเพศชายร้อยละ 63.51 เพศ
หญิงร้อยละ 36.49 มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 47.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.21
ปฏิบัติงานตำแหน่งด้านวิชาการ ร้อยละ 80.63 ปฏิบัติงานสังกัดส่วนภูมิภาค ร้อยละ 73.42

1.3.2 ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและ สหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555

ผลการดำเนินงานการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตร
และสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 นี้ วิเคราะห์ตามแนวคิดการประเมินผล CIPP
ผลการศึกษา พบว่า

1) การประเมินด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม โดยวัดความคิดเห็นของผู้เข้า
รับการอบรมในด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ของ โครงการ และด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ของ
หลักสูตรฝึกอบรม ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความเห็นด้วยด้านการบรรลุ
วัตถุประสงค์ของ โครงการฯ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.32) และด้านความเหมาะสม/
ประโยชน์ของหลักสูตรฝึกอบรม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.22)

2) การประเมินด้านปัจจัยการนำเข้า โดยใช้ประเด็นสรุปผลการดำเนินงาน
โครงการด้านวิทยากรและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในหลักสูตร พบว่า วิทยากรมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชา
สามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจได้ง่าย มีการจัดลำดับความสัมพันธ์ก่อนหลัง
เน้นสาระสำคัญและสรุปเนื้อหาวิชาให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจ รวมถึงสามารถตอบคำถามและข้อ
สงสัยของผู้เข้าอบรมได้อย่างชัดเจน การศึกษาดูงานในส่วนภูมิภาค วิทยากรในบางสถานที่ที่ไม่
สามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ไม่เต็มที่ ด้านวัสดุ
อุปกรณ์ ผู้จัดการอบรมมีความพร้อมในการเตรียมเอกสารประกอบการอบรม และอุปกรณ์ในการ
จัดกิจกรรมต่างๆ ในด้านสถานที่ในการจัดการปฐมนิเทศและเตรียมความพร้อมมีความเหมาะสม
แต่สถานที่จัดการอบรมและสถานที่พักอยู่ห่างกันเกินไป รวมทั้งรถที่รับส่งผู้เข้ารับการอบรมมีไม่
เพียงพอ ด้านการศึกษาดูงาน พบว่า การเดินทางไปดูงานบางแห่งอยู่ไกล ทำให้ใช้เวลาในการ
เดินทางนานและมีระยะเวลาดูงานเพียง 3 วัน ทำให้มีเวลาในการดูงานในแต่ละสถานที่น้อย

ด้านการพัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม ที่มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จ.อยุธยา มีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ในการรองรับผู้ไปปฏิบัติธรรมจำนวนมาก

3) การประเมินกระบวนการ โดยวัดความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมในด้านการบริหารจัดการ โครงการฯ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความเห็นด้วยด้านการบริหารจัดการ โครงการฯ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02)

4) การประเมินผลผลิต โดยใช้ประเด็นสรุปผลการดำเนินงาน โครงการฯ ซึ่งการวัดผลการเรียนรู้ก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกรุ่นพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีค่าคะแนนเฉลี่ยหลังการฝึกอบรมมากกว่าก่อนการฝึกอบรม

1.3.3 ความพึงพอใจต่อการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม โดยวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวม ในด้านระยะเวลาในการจัดฝึกอบรม การเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม และความคุ้มค่าในการเข้ารับการฝึกอบรม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.33)

1.3.4 ข้อเสนอแนะ ผู้เข้ารับการอบรมมีข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัย เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ในการปฏิบัติงาน และปรับระยะเวลาการบรรยายในแต่ละเนื้อหาวิชาให้เหมาะสม ในด้านการศึกษาดูงาน ควรศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จเพื่อให้สามารถนำมาปรับใช้ได้และควรมีการจัดการเวลาให้เหมาะสม ส่วนด้านการบริหารจัดการ โครงการฯ ในภาพรวมดี แต่ควรมีการแจ้งกำหนดการและประชาสัมพันธ์ในแต่ละกิจกรรมให้มากขึ้น

2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความเห็นด้วยและความพึงพอใจในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกรับหรือพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อการเข้ารับการอบรมและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมได้โดยจะทุ่มเทให้กับการฝึกอบรมจนบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ที่สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกรับหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ

ในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

2.2 ด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการอบรมนั้น เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมมีคุณสมบัติที่ใกล้เคียงกันจากการกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรม ระดับความพึงพอใจจึงมีความใกล้เคียงกันทั้งเพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้เข้ารับการอบรมซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่ สุพานี สฤษฏ์วานิช (2549: 40-53) กล่าวว่า อายุของคนเราจะมีส่วนในการมองปัญหาและกำหนดรูปแบบความคิดของเราได้ในระดับหนึ่ง ดังจะเห็นได้ว่า วัยรุ่น วัยกลางคน และวัยผู้ใหญ่ ก็มักจะมีความคิดความอ่านแตกต่างกันออกไปได้ ในงานวิจัยที่ศึกษาด้านอายุ และผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์กรในด้านต่างๆ ดังนั้น หากไม่มีความแตกต่างกัน จึงมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับ งานวิจัยที่ทำการศึกษาปัจจัยบุคคลในด้านเพศ ซึ่งพบว่า ไม่มีความแตกต่างระหว่างผู้ชายกับผู้หญิงในเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการวิเคราะห์ แรงจูงใจในการทำงาน ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการเข้าสังคม และความสามารถในการเรียน

2.3 ผลการดำเนินงาน โดยวัดจากความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งพบว่า มีระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ระดับกลางมีทักษะความสามารถถ่ายทอดนโยบายจากระดับสูงไปสู่ระดับปฏิบัติในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ได้รับความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่จะสามารถเป็นผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง และบริหารงานได้อย่างมืออาชีพ เพิ่มพูนทักษะในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาประสิทธิภาพของทีมงานและองค์กร เข้าใจถึงกระบวนการสร้างเครือข่าย (Network) และระบบพันธมิตร (Partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีพฤติกรรมที่สะท้อนคุณธรรมและจริยธรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการศึกษาผลการดำเนินงานการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ 2555 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ผู้เข้ารับการอบรมให้ความสำคัญกับประเด็นการสร้างเครือข่ายและระบบพันธมิตรเพื่อเพิ่มพลังในการทำงาน ดังนั้น ในการจัดหลักสูตรควรเน้นด้านการเข้าใจกระบวนการสร้างเครือข่ายและระบบพันธมิตร เนื่องจากมีผู้เข้ารับการอบรมจำนวนมากและมาจากหลายหน่วยงาน โดยควรเพิ่มกิจกรรมที่ต้องทำงานเป็นกลุ่มหรือการระดมสมองเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันต้องเน้นการเพิ่มพูนทักษะในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาประสิทธิภาพของทีมงาน และองค์การให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม เสริมด้วยการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่จะสามารถเป็นผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง และบริหารงานได้อย่างมืออาชีพ และต้องคำนึงถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับถ่ายทอดนโยบายจากระดับสูงไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องให้กับผู้เข้ารับการอบรมให้มากขึ้น เนื่องจากเป็นประเด็นที่ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าประเด็นอื่นๆ

3.1.2 ผู้เข้ารับการอบรมให้ความสำคัญกับประเด็นหลักสูตรก่อให้เกิดบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้จัดควรให้ความสำคัญมาก เนื่องจากจะมีส่วนทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ที่วิทยากรควรมีรูปแบบในการสอนหลากหลาย เช่น รูปแบบการบรรยาย ยกตัวอย่างกรณีศึกษา การยกตัวอย่างจากผู้เข้ารับการอบรม การระดมความคิดเห็น การทำงานเป็นกลุ่ม การถอดบทเรียนจากภาพยนตร์ การแสดงความคิดเห็น การซักถามและตอบข้อสงสัย รวมถึงการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองระหว่างผู้เข้ารับการอบรม วิทยากร และผู้จัดการอบรม ในขณะเดียวกันจะเห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมให้ความสำคัญกับความยากง่ายของเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นลำดับสุดท้ายของด้านความเหมาะสม/ประโยชน์ ของหลักสูตร ดังนั้นผู้จัดหลักสูตรควรพิจารณาถึงหัวข้อและความยากง่ายของเนื้อหาเพื่อให้เหมาะสมและครอบคลุมกับหลักสูตรและผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด

3.1.3 ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความเห็นด้วยด้านการบริหารจัดการ โครงการฯ อยู่ในระดับมาก แต่เป็นด้านที่มีระดับความเห็นด้วยน้อยกว่าด้านอื่น ซึ่งการบริหารจัดการโครงการฯ มีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การประชาสัมพันธ์ การตอบรับแจ้งผลและการส่งรายละเอียดการเตรียม

ความพร้อมก่อนการฝึกอบรม การลงทะเบียนและการปฐมนิเทศ ความเหมาะสมของห้องฝึกอบรม การอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการฯ และการบริการ ระหว่างการฝึกอบรมของพนักงาน ดังนั้นจึงเป็นด้านที่ผู้จัดหลักสูตรต้องคำนึงถึงให้มากขึ้น โดยต้องพิจารณาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ก่อนการฝึกอบรม การตอบรับแจ้งผลและรายละเอียดการเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการฝึกอบรม เนื่องจากเป็นประเด็นที่ผู้เข้ารับการอบรมมีความเห็นด้วยน้อยที่สุด

3.1.4 ผู้เข้ารับการอบรมมีระดับความพึงพอใจด้านการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีด้านความคุ้มค่าในการเข้ารับการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ให้ความพึงพอใจด้านการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม และระยะเวลาในการจัดฝึกอบรม ตามลำดับ ผู้จัดจึงควรพิจารณาถึงระยะเวลาในการจัดอบรม เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าทั้งด้านผู้จัดและผู้เข้ารับการอบรมให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

3.2 ข้อเสนอแนะและการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อผู้จัดหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้ที่สนใจและผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดหลักสูตรฝึกอบรม ควรจะได้มีการศึกษาในประเด็นต่างๆ ให้ครอบคลุม ได้แก่

3.2.1 ศึกษาผลการดำเนินงานการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ โดยวิเคราะห์ตามกรอบ CIPP ให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

3.2.2 ศึกษาเปรียบเทียบผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารพัฒนาการเกษตร และสหกรณ์ ระดับกลาง และผู้ที่ยังไม่เข้ารับการฝึกอบรม

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล (2544) “ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตศึกษาในคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง” สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- คณิต ดวงหส์ดี (2537) “สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบท ของจังหวัดขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2539) “เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ” ในเอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการ พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จำเนียร วรรณประเวศ (2543) “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโทรศัพท์นครหลวงที่ 2.2.3 สมุทรปราการ” ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- เจริญศรี พันปี (2546) “ความพึงพอใจของครูต่อพฤติกรรมคุณธรรมและการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี
- นัตยาพร เสมอใจ (2547) การจัดการและการตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ฉัตรเงิน อาจหาญณรงค์ (2550) “การติดตามผลการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานของพนักงานสถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต การจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ชลิตา ชินชูศักดิ์ (2553) “ประสิทธิผลการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในที่สนะบุคลากรของสำนักงบประมาณ” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- ชูชัย สมितिไกร (2542) การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) การตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

- ฐิตินาฏ จิตรต้อ (2541) “การศึกษาผลกระทบของกฎหมายประกันสังคมที่มีต่อการจ้างงาน
ภาคเอกชนในสถานะเศรษฐกิจถดถอย” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- ชงชัย สันติวงษ์ (2546) พฤติกรรมบุคคลในองค์การ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์เจริญพัฒน์
- นาริรัตน์ กว้างขวาง (2547) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
- บดินทร์ รัตมีเทศ (2547) การตัดสินใจในการจัดการการผลิต (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพมหานคร
อินโฟไมนิ่ง
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพมหานคร
พิมพ์ดี
- ปัทมา พึ่งแสง (2543) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา
บริษัท บุณรอด บริวเวอรี่ จำกัด” โครงการการศึกษาอิสระ วิทยาลัยคริสเตียน
- พงศ์ ทรดาล (2539) การวางแผนการฝึกอบรมและกวดวิชานาบุคลากร (พิมพ์ครั้งที่ 2)
กรุงเทพมหานคร สถาบันราชภัฏพระนคร
- พยอม วงศ์สารศรี (2544) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- พัฒนา สุขประเสริฐ (2541) กลยุทธ์ในการฝึกอบรม (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ภัทริยา ศรีสมุทร (2546) “ความคิดเห็นผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อ โครงการฝึกอบรมหลักสูตร
อินเทอร์เน็ตในโรงเรียนปิยะบุตร จังหวัดลพบุรี” สารนิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตรการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2555 ก) สรุปการประเมินผล หลักสูตร นักบริหารการพัฒนาการ
เกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง รุ่นที่ 52. นครปฐม
- _____. (2555 ข) สรุปการประเมินผล หลักสูตร นักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์
ระดับกลาง รุ่นที่ 53. นครปฐม
- _____. (2555 ค) สรุปการประเมินผล หลักสูตร นักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์
ระดับกลาง รุ่นที่ 54. นครปฐม
- _____. (2555 ง) สรุปการประเมินผล หลักสูตร นักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์
ระดับกลาง รุ่นที่ 55. นครปฐม

- _____. (2555 จ) *สรุปการประเมินผล หลักสูตร นักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง รุ่นที่ 56. นครปฐม*
- ไมตรี วิไลกิจ (2539) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานด้านบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษากรณีการให้บริการของส่วนเช็คเรียกเก็บ สำนักงานใหญ่”
ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ราชบัณฑิตยสถาน (2542) *ความพึงพอใจในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*
(หน้า775) กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์
- วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์ (2541) “การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการให้บริการด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วิทยา ด้านธำรงกุล (2547) *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2549) *การตลาดธุรกิจบริการ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ศิริพงษ์ เสภาภาน (2547) *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* กรุงเทพมหานคร บুক พอยท์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- สมคิด บางโม (2545) *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม (พิมพ์ครั้งที่ 2)* กรุงเทพมหานคร จูนพับ
ลิชชีง
- สมชาติ กิจจรยง (2543) *การพัฒนาทีมงาน* กรุงเทพมหานคร มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี.
- สมเกียรติ ฉายสุริย์ศรี (2545) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่นำรถเข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการรถยนต์
ฮอนด้า” ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต
- สมักร ศิริภักดิ์ (2541) “ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้าน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแนวทางการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดในเขตการศึกษา 9”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สุนทร พรธณดวงเนตร (2540) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการฝาก-ถอนเงินของธนาคาร
ไทยพาณิชย์ (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี” ภาคนิพนธ์
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- สุพานี สฤกษ์วานิช (2549) *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี* กรุงเทพมหานคร
ซีเอ็ดยูเคชั่น
- สุภาพร พิศาลบุตร (2546) *การวิเคราะห์งาน พิมพ์ครั้งที่ 5* กรุงเทพมหานคร ศูนย์หนังสือสถาบัน
ราชภัฏสวนดุสิต
- สุวิมล ตีรกันันท์ (2550) *การประเมิน โครงการ แนวทางสู่การปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อดุลย์ศักดิ์ สุนทรโรจน์ (2546) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- อารี พันธุ์มณี (ม.ป.ป.) “การพัฒนาบุคลากร” เอกสารคำสอน ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา
การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- Applewhite.C.I. (1997). *Organizational behavior*. New York: Prentice-Hall.
- Barnard .C.I. (1998). *The functions of the executive*. Cambridge. MA: Harvard University Press.
- Best, J.W. (1970). *Research in Education*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimons, M.J. (1994). *Service Management for Competitive
Advantage*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Good, C. V. (Ed.). (1973). *Dictionary of education* 3rd ed. New York: McGraw-Hill.
- Hornby, A. F. (2000). *Advance learner's dictionary* 6th ed. London, England: Oxford
University.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper & Row.
- Millet, John D. (1954). *Management in the public service*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Morse, N.C. (1953). *Satisfactions in the white-collar Job*. New York: arnopross.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.,L. (1985). “ A Conceptual Model of Service
Quality and Its Implications for Future Research “ *Journal of Marketing* 49 : 44.
- Quirk, R. (1987). *Longman dictionary of contemporary English* 2nd ed. London, England:
Richard Clay Ltd.
- Schermehorn, J. (1984). *Management For Productivity*. New York: John Wiley & Sons.
- Strauss, G. & Sayless, R.L. (1960). *Personal : The human problem of management*.
New York: Prentice-Hall.

Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*.

Boston: Harvard Business School Press.

Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. 1st ed. New York: Van Norstrand.

Yamane, T. (1973) *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Haper and Row Publishers.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ผลการดำเนินงานฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง
(นบก.) ปีงบประมาณ 2555

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ผลการดำเนินงาน
ฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารการพัฒนาการเกษตรและสหกรณ์ ระดับกลาง (นบก.) ปีงบประมาณ
2555 ของ นายชาญวิทย์ พรานิตย์ ตามหลักสูตรปริญญา กษ.ม. (ส่งเสริมและพัฒนาการเกษตร)
แขนงวิชาส่งเสริมการเกษตร สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 2. ข้อมูลแบบสอบถามทุกฉบับครั้งนี้จะไม่นำเสนอหรือเปิดเผยเป็นรายบุคคล ดังนั้น
จึงขอความกรุณา โปรดตอบแบบสอบถามตรงตามสภาพที่เป็นจริง การนำเสนอจะเสนอผล
ในภาพรวม การตอบแบบสอบถามจะไม่เกิดผลเสียหายแก่ท่าน
 3. แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 5 ส่วน ประกอบด้วย
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในความเหมาะสม/ประโยชน์ ของหลักสูตรฝึกอบรม
 - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ โครงการฯ
 - ตอนที่ 5 ความพึงพอใจ โดยภาพรวมและข้อเสนอแนะ
- ขอความกรุณาท่านตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

นายชาญวิทย์ พรานิตย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. ตำแหน่ง..... 4. หน่วยงาน.....
5. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวส.	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....	

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น โดยกำหนดให้มีค่าดังนี้

ระดับความคิดเห็นมีทั้งหมด 5 ระดับ คือ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ของโครงการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เมื่อท่านผ่านการฝึกอบรมสามารถถ่ายทอดนโยบายจากระดับสูงไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานที่ท่านรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง					
2. ท่านได้รับความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่จะสามารถเป็นผู้นำบริหารการเปลี่ยนแปลง และบริหารงานได้อย่างมืออาชีพ					
3. ท่านได้รับการเพิ่มพูนทักษะในการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาประสิทธิภาพของทีมงานและองค์กรได้					
4. ท่านเข้าใจกระบวนการสร้างเครือข่าย (Network) และระบบพันธมิตร (Partner) เพื่อเพิ่มพลังการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
5. ท่านมีพฤติกรรมที่สะท้อนคุณธรรมและจริยธรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นในความเหมาะสม/ประโยชน์ ของหลักสูตรฝึกอบรม

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น โดยกำหนดให้มีค่าดังนี้

ระดับความคิดเห็นมีทั้งหมด 5 ระดับ คือ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประเด็นความเหมาะสม/ประโยชน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. เนื้อหาวิชามีความครอบคลุมสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ได้					
2. ความยากง่ายของเนื้อหาวิชาเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
3. เนื้อหาวิชามีความทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน					
4. ความเหมาะสมของรูปแบบและวิธีการในการฝึกอบรม					
5. ความเหมาะสมของเอกสารประกอบการฝึกอบรม					
6. ความเหมาะสมของวิทยากร โดยภาพรวม					
7. หลักสูตรก่อให้เกิดบรรยากาศการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม					
8. ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
9. หลักสูตรเปิดโอกาสให้สร้างความสัมพันธ์และเครือข่ายการทำงานระหว่างกัน					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการโครงการฯ

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น โดยกำหนดให้มีค่าดังนี้

ระดับความคิดเห็นมีทั้งหมด 5 ระดับ คือ

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

4 = เห็นด้วยมาก

3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การประชาสัมพันธ์ก่อนการฝึกอบรม					
2. การตอบรับแจ้งผลและรายละเอียดการเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการฝึกอบรม					
3. การลงทะเบียนและการปฐมนิเทศชี้แจงรายละเอียดการฝึกอบรม					
4. ความเหมาะสมของห้องฝึกอบรม (โรงแรมเอบีน่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ)					
5. การอำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ประสานงาน โครงการฯ					
6. การบริการระหว่างการฝึกอบรมของพนักงาน (โรงแรมเอบีน่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ)					
7. การจัดแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม (ปฐมนิเทศ คูงาน ระหว่างฝึกอบรม ฯลฯ)					
8. ปริมาณและคุณภาพของอาหารว่าง (โรงแรมเอบีน่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ)					
9. ปริมาณและคุณภาพของอาหารกลางวัน (โรงแรมเอบีน่า เฮ้าส์ กรุงเทพฯ)					

ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวมและข้อเสนอแนะ

1. ระยะเวลาในการจัดฝึกอบรม

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจต่อการเข้ารับการฝึกอบรมโดยภาพรวม

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3. โดยสรุปแล้ว ท่านเห็นว่าการเข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้มีความคุ้มค่าหรือไม่

- มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

4. ข้อเสนอแนะอื่นๆที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาโครงการ

1. วิชาการ.....

.....

2. ภูมิเทศและเตรียมความพร้อม.....

.....

3. การศึกษาดูงานในภูมิภาค.....

.....

4. คุณธรรม จริยธรรมสำหรับนักบริหาร.....

.....

5. การบริหารจัดการ โครงการฯ.....

.....

5. หัวข้อวิชาที่ท่านต้องการ/สนใจ เพิ่มเติม คือ

.....

.....

ประเด็นสรุปผลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) และการประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

1. ด้านวิทยากร

1. ความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาของวิทยากร.....
.....
2. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้ฟังเข้าใจ.....
.....
3. ความสามารถในการนำเสนอเนื้อหาวิชาให้เป็นที่น่าสนใจ.....
.....
4. การถ่ายทอดมีการจัดลำดับความสัมพันธ์ของเนื้อหาวิชาและมีความต่อเนื่องกัน.....
.....
5. มีการเน้นสาระสำคัญของเนื้อหาวิชาการ และมีบทสรุป/สรุปบทเรียน.....
.....
6. มีการเน้นสาระสำคัญของเนื้อหาวิชาการ.....
.....
7. มีความชัดเจนและมีความสามารถในการตอบคำถาม.....
.....
8. ความเหมาะสมของเทคนิค/วิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหา.....
.....
9. สื่อประกอบการบรรยายเหมาะสมส่งเสริมการเรียนรู้.....
.....

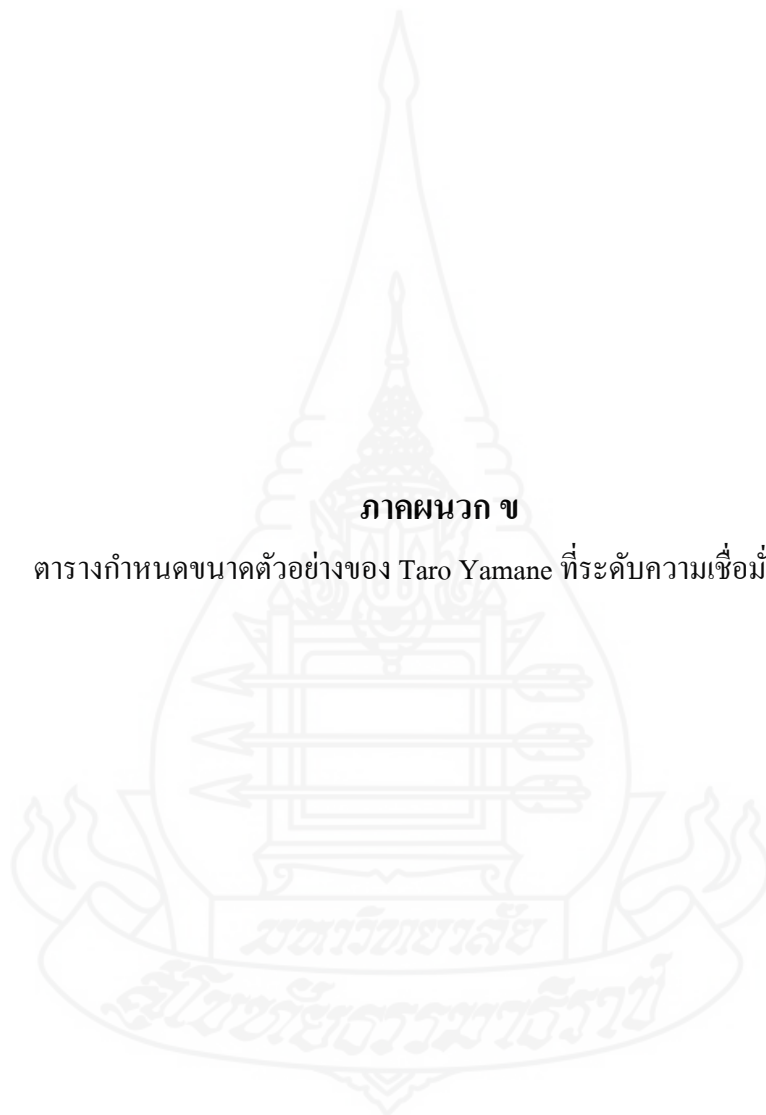
2. ผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรมแต่ละรุ่น

.....
.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือน

ภาคผนวก ข

ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%



ตารางผนวก ตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาด ประชากร	ขนาดตัวอย่างตามความคลาดเคลื่อน					
	±1%	±2%	±3%	±4%	±5%	±10%
500	-	-	-	-	222	83
1,000	-	-	-	385	286	91
1,500	-	-	638	441	361	94
2,000	-	-	718	476	333	95
2,500	-	1,250	769	500	345	96
3,000	-	1,364	811	517	353	97
3,500	-	1,458	843	530	359	97
4,000	-	1,538	870	541	364	98
4,500	-	1,607	891	549	367	98
5,000	-	1,667	909	556	370	98
6,000	-	1,765	938	566	375	98
7,000	-	1,842	959	574	378	99
8,000	-	1,905	976	580	381	99
9,000	-	1,957	989	584	383	99
10,000	5,000	2,000	1,000	588	385	99
15,000	6,000	2,143	1,034	600	390	99
20,000	6,667	2,222	1,053	606	392	100
25,000	7,143	2,273	1,064	610	394	100
50,000	8,333	2,381	1,087	617	397	100
100,000	9,091	2,439	1,099	621	398	100
> 100,000	10,000	2,500	1,111	625	400	100

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายชาญวิทย์ พราทิตย์
วัน เดือน ปีเกิด	22 พฤษภาคม พ.ศ. 2526
สถานที่เกิด	เลขที่ 48 ม. 3 ต.กำแพงแสน อ.กำแพงแสน จ.นครปฐม 73140
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
สถานที่ทำงาน	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จ.นครปฐม
ตำแหน่ง	นักวิชาการเกษตร

