

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม
เรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่
ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

นายแก้ววิหาร เขาแก้ว

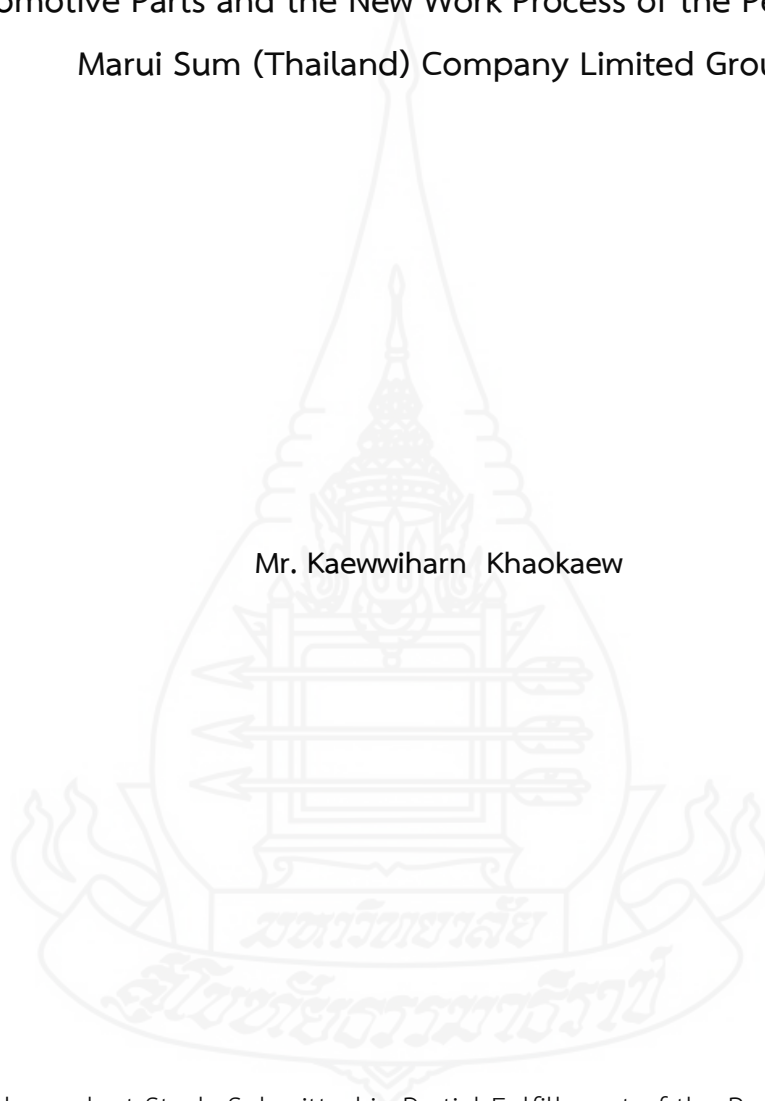


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2561

The Satisfaction with the Training System on Development of
Automotive Parts and the New Work Process of the Personnel of
Marui Sum (Thailand) Company Limited Group

Mr. Kaewwiharn Khaokaew



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Educational Technology and Communications

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirath Open University

2018

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม
เรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่
ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด
ชื่อและนามสกุล นายแก้ววิหาร เขาแก้ว
แขนงวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.วาสนา ทวีกุลทรัพย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2562

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วาสนา ทวีกุลทรัพย์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา โตโพธิ์ไทย)



(รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม เรื่อง การพัฒนา
ขึ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม
(ไทยแลนด์) จำกัด

ผู้ศึกษา นายแก้ววิหาร เขาแก้ว **รหัสนักศึกษา** 2602700094 **ปริญญา** ศีษาศาสตรมหาบัณฑิต
(เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร.วาสนา ทวีกุลทรัพย์
ปีการศึกษา 2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม เรื่อง การพัฒนาขึ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ บุคลากรในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นผู้รับ การฝึกอบรม จำนวน 265 คน ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึง พอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยปรากฏว่า ผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อระบบการฝึกอบรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากสำหรับทุกขั้นตอนของระบบการฝึกอบรม โดยมีขั้นตอนย่อยของระบบการฝึกอบรมในแต่ละ ขั้นตอนหลักที่ได้รับค่าเฉลี่ยการประเมินสูงสุดดังนี้ (1) การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม เพื่อให้เกิด ทักษะในการพัฒนางาน (2) การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม ควรเป็นเรื่องกระบวนการผลิตชิ้นงาน (3) การ กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม เน้นทักษะและสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ และเป็น ผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (4) การกำหนดสภาพแวดล้อมด้านกายภาพของการฝึกอบรม ควร กำหนดให้มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการฝึกอบรมให้พร้อมใช้งาน ส่วนการกำหนดสภาพแวดล้อมด้าน จิตภาพ ควรมีความเป็นกันเองกับผู้รับการฝึกอบรม และการกำหนดสภาพแวดล้อมด้านสังคม ควรมิ การให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้ารับการฝึกอบรม (5) การกำหนดการดำเนินการอบรมนั้น สำหรับวิธีการฝึกอบรม ควรเน้นการลงมือปฏิบัติ สำหรับรูปแบบการฝึกอบรม ควรเน้นการฝึกอบรมโดยมี วิทยากรเป็นศูนย์กลางโดยมีสื่อการฝึกอบรมที่ขาดไม่ได้คือแบบฝึกปฏิบัติ สำหรับกิจกรรมการฝึกอบรม ควรเน้นให้ผู้อบรมลงมือทำ และ (6) การกำหนดการประเมินผลการฝึกอบรม ควรมีการสังเกตพฤติกรรม ส่วนผลลัพธ์ด้านความรู้ในการอบรม ควรให้ผู้รับการอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของ ตนเองได้มากขึ้น ส่วนผลลัพธ์ด้านทักษะควรให้ผู้รับการอบรมสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ถูกต้อง และผลลัพธ์ ด้านทัศนคติ ควรให้ผู้รับการอบรมได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้น

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ระบบการฝึกอบรม บุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรม

Independent Study title: The Satisfaction with the Training System on Development of Automotive Parts and the New Work Process of the Personnel of Marui Sum (Thailand) Company Limited Group

Author: Mr. Kaewwiharn Khaokaew; **ID:** 2602700094;

Degree: Master of Education (Educational Technology and Communications);

Independent Study advisor: Dr. Wassana Taweekulasap, Associate Professor;

Academic year: 2018

Abstract

The objective of this research was to study the satisfaction with the training system on Development of Automotive Parts and the New Work Process of the personnel of Marui Sum (Thailand) Company Limited Group.

The research sample consisted of 265 personnel, who received the training program, of Marui Sum (Thailand) Company Limited Group, obtained by simple random sampling. The research instrument was a questionnaire on the satisfaction of the personnel with the training system. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, and standard deviation.

Research findings showed that the overall satisfaction of the personnel with every step of the training system was at the high level, with the sub-step in each main step of the training system that received the top rating mean being the following: (1) the determination of the training objectives should be to enable the trainees to have work development skills; (2) the determination of the training program should include the topic on the workpiece production process; (3) the determination of characteristics of the prospective trainees should focus on the prospective trainees having competencies and skills in work performance and having the needs for self-development regularly; (4) the determination of physical context of the training should be that on having training devices and equipment that are ready to be used; while the determination of mental context of the training should be on having resource persons who are congenial with the trainees; and the determination of social context of the training should be on having the trainees interacting with each other; (5) the determination of the training operation which included the following: the training method should focus on hands-on practice; the training model should be the resource person-centered training model; the absolutely required training media were the training workbooks; the training activities should focus on the hands-on practice activities; and (6) the determination of evaluation of the training should include the behavior observation; as for the training outcome in terms of obtained knowledge, the trainees should be able to apply the obtained knowledge in improvement of their work performance; for training outcome in terms of obtained skills, the trainees should be able to work with proper skills; and for training outcome in terms of attitude, the trainees' work performance behaviors should be modified to become better.

Keywords: Satisfaction, Training system, Personnel receiving training

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตที่กำหนดไว้ ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยอย่างดีตลอดมาของ รองศาสตราจารย์ ดร.วาสนา ทวีกุลทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำ รวมถึงติดตามการทำวิจัยเล่มนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา โตโพธิ์ไทย กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ที่ได้เสนอแนะในการปรับปรุงงานให้เสร็จสมบูรณ์มากขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ดังนี้ รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ ส่องสว่าง ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเทคโนโลยีการศึกษา อาจารย์ ดร. ไพรยา เดชาธรรพผล ผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเนื้อหา และอาจารย์วาณี บุญยะไวโรจน์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล ที่ตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขการศึกษาค้นคว้าอิสระจนทำให้งานวิจัยสำเร็จด้วยดี รวมทั้งคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ บุคลากรในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยเป็นอย่างดีทำให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ สามารถนำมาประกอบงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณกัลยาณมิตรทุกท่านในแขนงวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำงานวิจัยตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

แก้ววิहार เขาแก้ว

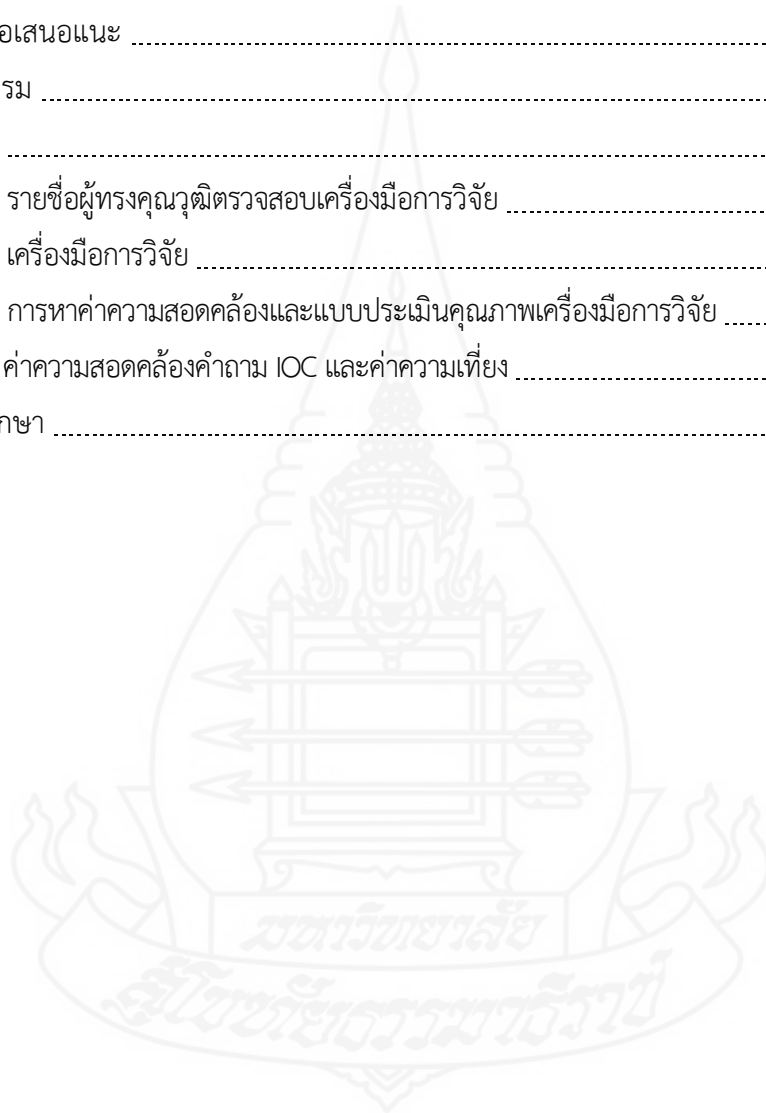
กุมภาพันธ์ 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
การฝึกอบรม	9
วิธีการจัดระบบฝึกอบรม	20
การออกแบบระบบการฝึกอบรม	24
ความพึงพอใจ	38
บริษัท มารูอิ ซัม(ไทยแลนด์) จำกัด	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า	51
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ	56
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์	59
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สรุปการวิจัย	61
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	72
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	73
ข เครื่องมือการวิจัย	75
ค การหาค่าความสอดคล้องและแบบประเมินคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	85
ง ค่าความสอดคล้องคำถาม IOC และค่าความเที่ยง	93
ประวัติผู้ศึกษา	100



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัทและแผนก	42
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 265)	49
ตารางที่ 4.2 การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมของระบบการฝึกอบรม (n = 265)	51
ตารางที่ 4.3 การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม (n = 265)	52
ตารางที่ 4.4 การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม (n = 265)	53
ตารางที่ 4.5 การกำหนดสภาพแวดล้อมกายภาพการฝึกอบรม (n = 265)	54
ตารางที่ 4.6 การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพ (n = 265)	55
ตารางที่ 4.7 การกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพ (n = 265)	55
ตารางที่ 4.8 การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรม (n = 265)	56
ตารางที่ 4.9 การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรม (n = 265)	57
ตารางที่ 4.10 การดำเนินการฝึกอบรมตามการใช้สื่อการฝึกอบรม (n = 265)	57
ตารางที่ 4.11 การดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรมการฝึกอบรม (n = 265)	58
ตารางที่ 4.12 การดำเนินการฝึกอบรมตามการประเมินผลการฝึกอบรม (n = 265)	58
ตารางที่ 4.13 การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านความรู้ (n = 265)	59
ตารางที่ 4.14 การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทักษะ (n = 265)	59
ตารางที่ 4.15 การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทัศนคติ (n = 265)	60



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง เมื่อเทียบกับสิ่งมีชีวิตต่างๆ บนโลกใบนี้ หากทรัพยากรมนุษย์ หรือบุคลากร มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องย่อมทำให้เกิดเป็นความสำเร็จขึ้นกับองค์กรนั้น ๆ องค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถสูง เป็นคนดี มีคุณธรรม ศีลธรรม ย่อมสร้างโอกาสความได้เปรียบทางการแข่งขันสูง โดยจะนำไปให้องค์กรไปสู่เป้าหมาย ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และตามต้องการขององค์กรอย่างยั่งยืน

การพัฒนาบุคลากรในภาครัฐหรือเอกชน ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานตลอดจนการเปลี่ยนแปลงตามเศรษฐกิจและสังคม ที่พร้อมจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพบุคลากรในหลาย ๆ ด้านด้วยกัน การพัฒนาที่อยู่แพร่หลายวิธี เพราะสามารถทำเป็นหลักสูตรหรือโครงการที่ชัดเจน มีการกำหนดระยะเวลาไว้แน่นอน สามารถดำเนินการอบรมเป็นจำนวนมากในครั้งเดียว การฝึกอบรมทำให้ได้ความรู้เพิ่ม ทบทวนสิ่งที่ตนเองรู้ ทำให้มีความเข้าใจในสิ่งที่ไม่ชัดเจนมากขึ้น และยังตอบสนองความต้องการของตนเองและองค์กร ก่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงานที่ทำ สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและเกิดประสิทธิภาพ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจเพราะได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้

การฝึกอบรมจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการช่วยการทำงาน เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เมื่อมีงานชิ้นส่วนใหม่ในการทำงาน หรือการปฏิบัติงานใหม่ในตำแหน่งหน้าที่การงานเดิม แต่มีเทคโนโลยีใหม่เข้ามา เราจำเป็นต้องมีการเรียนรู้เพิ่มขึ้นให้ทันกับเทคโนโลยีและมีจำเป็นต้องการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ ความคุ้นเคยกับงาน ยังช่วยลดปัญหา และช่องว่างในการทำงานได้ สอดคล้องกับชัยยงค์ พรหมวงศ์ และเป็รื่อง กุมุท (2555, น. 37) ได้กล่าวไว้ว่า “ การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากรที่ไม่สามารถจะทำได้โดยกระบวนการเรียนการสอนโดยปกติ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ”

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น สภาพปัญหาในการปฏิบัติงานและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา โดยทางทางบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีกระบวนการผลิตชิ้นงานโดยการฉีดพลาสติกขึ้นรูป การพ่นสี รวมถึงกระบวนการชุบงานโครเมียม เป็นชิ้นงานสำเร็จรูปเพื่อส่งมอบต่อลูกค้าเพื่อประกอบเป็นชิ้นส่วนรถยนต์ ไปยังโรงประกอบชิ้นส่วนยานยนต์หลายบริษัท เช่น ฟอर्ड มาสด้า มิตซูบิชิ ฮอนด้า อีซูซุ นิสสัน อีกทั้งยังมีการผลิตชิ้นส่วนส่งออกไปให้ลูกค้าประกอบอีกหลายประเทศเช่น เวียดนาม อินโดนีเซีย จีน และญี่ปุ่น

บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัดเอง เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยมุ่งหวังที่จะให้บุคลากรได้นำความรู้ และทักษะจากการฝึกอบรมมาปรับใช้กับการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าตามเป้าหมายและเป็นส่วนหนึ่งของ

พันธกิจในบริษัทข้อหนึ่งว่า นำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อบรรลุความต้องการของลูกค้า ตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้รวมถึงองค์กรให้ขับเคลื่อนก้าวหน้าต่อไป ผ่านการใช้ระบบควบคุมคุณภาพให้ได้มาตรฐานตามที่ลูกค้าต้องการ อีกทั้งบริษัทมุ่งหวังจะพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี โดยนำระบบการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ระบบการฝึกอบรมนี้มีองค์ประกอบที่เน้นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ มาเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรภายในบริษัทเพื่อเสริมสร้างการทำงานที่ดีขึ้น

1.1 สภาพที่พึงประสงค์ของระบบการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจำเป็นจะต้องกำหนดองค์ประกอบ องค์ประกอบต่างๆ ต้องมีการเชื่อมโยงที่ทำให้องค์ประกอบทั้งหมดมาบรรจบกัน การฝึกอบรมเป็นระบบเนื่องจากเกี่ยวข้องกับกิจกรรม และปัจจัยต่าง ๆ ครอบคลุม ตั้งแต่ก่อนการฝึกอบรม เกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า ระหว่างการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการ และหลังการฝึกอบรมเป็นเรื่องของผลลัพธ์ และผลย้อนกลับ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2560, น. 7)

ดังนั้น การฝึกอบรมจึงจำเป็นต้องมีระบบการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้าการฝึกอบรม (2) กระบวนการฝึกอบรม และ(3) ผลลัพธ์การฝึกอบรม

1.1.1 สภาพที่พึงประสงค์ของระบบการฝึกอบรมประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า

ปัจจัยนำเข้าในระบบการฝึกอบรมนี้ ผู้ดำเนินการหรือผู้จัดการฝึกอบรมต้องกระทำต่อปัจจัยนำเข้า ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัญหาที่จำเป็นต้องฝึกอบรม ด้วยการวางแผนและเตรียมการในด้านต่าง ๆ คือ การวิเคราะห์สถานการณ์ความต้องการในการฝึกอบรม การวิเคราะห์ผู้รับการฝึกอบรม การวิเคราะห์เนื้อหาสาระที่นำมาถ่ายทอด การกำหนดวิธีการ เทคนิคการฝึกอบรม การกำหนดสื่อการฝึกอบรม การกำหนดสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม และแนวทางประเมินการฝึกอบรม เมื่อได้วางแผนแล้ว การเตรียมการในด้านการศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาสาระ การเตรียมวิธีการฝึกอบรม การเตรียมจัดหาและผลิตสื่อการฝึกอบรม การเตรียมกิจกรรมที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่ใช้ การเตรียมสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการเตรียมตัวผู้ให้การฝึกอบรม ผลจากการวางแผนและเตรียมการก่อนการฝึกอบรมจะอยู่ในรูปแบบของชุดการฝึกอบรม ที่วิทยากรจะนำไปใช้ระหว่างการฝึกอบรม (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2560, น. 7)

สรุปได้ว่า ระบบการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีองค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกันประกอบด้วย การวางแผน และการเตรียมการประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้ การศึกษาและวิเคราะห์ สถานการณ์ และความต้องการในการฝึกอบรม การกำหนดสมรรถนะและความสามารถที่ต้องฝึกอบรม การพัฒนาการฝึกอบรม และการจัดและการดำเนินการฝึกอบรม

นอกจากนี้ วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558, น. 31-33) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนของระบบการฝึกอบรมที่เป็นปัจจัยนำเข้าที่มีองค์ประกอบ ประกอบด้วย การศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและการเขียนโครงการการฝึกอบรม การกำหนดและวิเคราะห์ผู้รับการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ และการกำหนดและวิเคราะห์เนื้อหาสาระและประสบการณ์

1.1.2 สภาพที่พึงประสงค์ของระบบการฝึกอบรมประกอบด้วยกระบวนการ

กระบวนการฝึกอบรม เป็นการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่การดำเนินการในการฝึกอบรม วิทยากรต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการการฝึกอบรม ด้วยการนำเสนอเนื้อหาสาระตามชุดฝึกอบรม

ที่ได้วางแผนและเตรียมการ สภาพที่พึงประสงค์การฝึกอบรมที่ดีต้องเป็นระบบ เพราะการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีการกำหนดองค์ประกอบ รวมถึงขั้นตอนของระบบหลักซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลย้อนกลับ และการฝึกอบรมจำเป็นต้องมีองค์ประกอบและกระบวนการฝึกอบรมประกอบด้วย การจัดหาและดำเนินการฝึกอบรม และการนำเสนอ การถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2560, น. 7)

นอกจากนี้ ยังมีขั้นตอนของระบบในขั้นตอนกระบวนการฝึกอบรม ประกอบด้วย การกำหนดวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม การพัฒนาขั้นตอนการฝึกอบรม การกำหนดสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม การกำหนดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม และการกำหนดแนวทางการจัดการฝึกอบรม (วาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558, น. 31-33)

1.1.3 สภาพที่พึงประสงค์ของระบบการฝึกอบรมประกอบด้วยผลลัพธ์

นอกจากนี้ ระบบการฝึกอบรมประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ยังมีผลลัพธ์เป็นองค์ประกอบสำคัญในระบบการฝึกอบรมผลลัพธ์เป็นส่วนที่เกิดหลังจากการฝึกอบรม ผู้จัดการฝึกอบรมต้องวิเคราะห์ผลการประเมินทั้งในแง่ของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม และการประเมินระบบการฝึกอบรม เมื่อการฝึกอบรมสิ้นสุดลงแล้ว มีการติดตามผลว่า ผู้รับการฝึกอบรมได้นำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการดำเนินชีวิตและการงานมากน้อยเพียงใด และระหว่างดำเนินการหรือหลังการฝึกอบรม วิทยากรจะต้องทราบบลย้อนกลับจากผู้รับการอบรมที่นำมาใช้ในการปรับปรุงหรือควบคุมการฝึกอบรมให้ดำเนินต่อไป (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2560, น. 13)

นอกจากนี้ วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558, น.34) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนของระบบการฝึกอบรมที่เป็นผลลัพธ์การฝึกอบรม ประกอบด้วย การประเมินและติดตามการฝึกอบรม และการสร้างแบบจำลองการฝึกอบรม

1.2 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของระบบการฝึกอบรม

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ได้มีการนำระบบการฝึกอบรม หลักสูตรการพัฒนาบุคลากรเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ และระบบการฝึกอบรมนี้ มีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์

1.2.1 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า

บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด มีนโยบายที่จะพัฒนาบุคลากรโดยมีระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า ดังนี้ (1) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ให้แก่บุคลากรที่รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ เกิดความตระหนักถึงการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ (2) การกำหนดหลักสูตรเนื้อหาการฝึกอบรม ที่นำมาใช้เป็นหัวข้อเรื่องในการฝึกอบรม คือ เรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และเรื่อง กระบวนการผลิตชิ้นงาน (3) การกำหนดบุคลากรผู้รับการฝึกอบรม เป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ (4) การกำหนดวิทยากรผู้มาถ่ายทอดความรู้ หรือวิทยากรฝึกอบรมที่มีประสบการณ์ ความสามารถในด้านทฤษฎีเรื่องระบบรถยนต์เป็นส่วนใหญ่ และ (5) การกำหนดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม มีห้องจัดฝึกอบรม อุปกรณ์และสื่อเพื่อความสะดวก เหมาะสมกับผู้รับการอบรมให้เกิดบรรยากาศที่ดีของการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง นอกจากนี้ ได้กำหนดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางจิตภาพ และสังคมภาพ

1.2.2 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ

สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการของทางบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด มีการกำหนดปฏิบัติขั้นตอนซึ่งเป็นขั้นตอนการดำเนินการฝึกอบรม ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย คือ (1) การกำหนดวิธีการฝึกอบรมหลากหลายรูปแบบ มีทั้งแบบบรรยาย แบบสาธิต แบบลงมือปฏิบัติ และการฝึกปฏิบัติด้วยการดูตัวอย่างชิ้นงานจริงตามวิทยากรที่มาให้ความรู้ได้นำมาใช้ในการฝึกอบรม (2) การกำหนดรูปแบบของการฝึกอบรม โดยมีวิทยากรเป็นศูนย์กลางเป็นผู้นำเสนอแนวทางการอบรม ผู้รับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง และการยึดเนื้อหาสาระและประสบการณ์เป็นสำคัญ (3) การกำหนดการใช้สื่อของการฝึกอบรม มีทั้งคู่มือการฝึกอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรม แบบฝึกปฏิบัติ ซีดี วีซีดี วีดิทัศน์ และสไลด์คอมพิวเตอร์มีอยู่ในรูปชุดฝึกอบรม (4) การกำหนดกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อสร้างความคุ้นเคย เสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ และการปฏิบัติลงมือทำ และ (5) การกำหนดแนวทางการประเมินผลในการฝึกอบรมโดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตพฤติกรรม เพื่อทบทวนความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรม

1.2.3 สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

ในการฝึกอบรมที่บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจุบันได้ดำเนินการระบบการฝึกอบรมครอบคลุม (1) ด้านความรู้ของบุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้มากยิ่งขึ้น นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง สามารถแก้ไขปัญหา และนำความรู้ไปเผยแพร่ได้ (2) ด้านทักษะ โดยให้ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว และคล่องแคล่ว และ (3) ด้านทัศนคติในการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีความเชื่อมั่นในตนเอง รักและภูมิใจในบริษัท มีขวัญ และกำลังใจในการทำงานในบริษัท

1.3 สภาพที่เป็นปัญหาของระบบการฝึกอบรม

บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด มีความต้องการการฝึกอบรมที่เป็นระบบ เพื่อพัฒนาความรู้และศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อต้องการเปลี่ยนแปลงการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของสังคมที่เปลี่ยนไป โดยผู้ที่เกี่ยวข้องของบริษัทกับเล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนี้

1.3.1 สภาพที่เป็นปัญหาของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า

ในการฝึกอบรมแต่ละครั้งที่ผ่านมายังไม่เป็นไปตามระบบการฝึกอบรม ดังนี้ (1) การกำหนดวัตถุประสงค์ควรชัดเจนว่า ผู้รับการฝึกอบรมควรมีเป้าหมายการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละครั้งที่เป็นระบบมากขึ้น (2) การกำหนดหลักสูตรของการฝึกอบรม เนื้อหาหรือหลักสูตรการฝึกอบรมเรื่อง การผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ควรเป็นเนื้อหาที่ตรงกับกรปฏิบัติงานจริงมากยิ่งขึ้น (3) การกำหนดบุคลากร ควรมีการกำหนดเฉพาะเจาะจงแก่พนักงานที่ทำงานมาแล้วระยะหนึ่ง เนื่องจากผ่านการทำงานจริง เข้าใจการทำงานแล้ว จึงสามารถมาเข้ารับการฝึกอบรมได้เป็นการต่อยอดจากสิ่งที่เคยปฏิบัติ สูการปฏิบัติที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น (4) การกำหนดวิทยากร ควรคัดสรรผู้มีประสบการณ์ เพื่อเพิ่มความรู้แก่ผู้รับการฝึกอบรมในหลากหลายด้านและหลายมุมมองมากยิ่งขึ้น และ (5) การกำหนดสภาพแวดล้อม มีการเปลี่ยนการอบรม ย้ายห้องอบรมสลับกันในกลุ่มบริษัทที่ยังขาดบรรยากาศในการฝึกอบรม

1.3.2 สภาพที่เป็นปัญหาของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ

ในการดำเนินการฝึกอบรมควรมี (1) วิธีการฝึกอบรมที่เสมือนจริง เนื่องจากผู้รับการฝึกอบรมส่วนใหญ่อยู่ในฝ่ายที่ลงมือปฏิบัติงานจริง เน้นการสาธิตเพื่อให้เห็นภาพ เนื่องจากการฝึกอบรมที่ผ่านมามีส่วนใหญ่นำการบรรยาย แต่มีการลงมือปฏิบัติค่อนข้างน้อยจะทำให้เข้าใจได้ถูกต้อง (2) ขาดรูปแบบในการอบรมควรมีผู้ชำนาญการเป็นผู้แนะนำถ่ายทอดความรู้และสามารถแก้ปัญหาได้ (3) การใช้สื่อ ยังขาดการจัดทำคู่มือการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (4) การกำหนดกิจกรรม เพื่อปฏิบัติให้มากยิ่งขึ้น และ (5) การประเมินการด้วยการสอบถามผู้รับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรม และติดตามการปฏิบัติงานของผู้รับการฝึกอบรม

1.3.3 สภาพที่เป็นปัญหาของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

การฝึกอบรมที่ผ่านมามีการดำเนินการฝึกอบรมในด้านผลลัพธ์ การกำหนดผลลัพธ์ด้านทัศนคติในการฝึกอบรม บางครั้งยังไม่สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง และไม่มั่นใจในการทำงาน

1.4 ความพยายามในการแก้ปัญหา

เท่าที่ผ่านมาเพื่อให้ระบบการฝึกอบรมหลักสูตรเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของบุคลากรผู้รับการฝึกอบรมเท่าที่ผ่านมา ได้มีการจัดประชุมหลังจากการฝึกอบรมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมของผู้รับการฝึกอบรม มาพิจารณาร่วมกับงานวิจัย โดยบริษัทไม่เคยมีการทำงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาจากงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการแก้ปัญหา ได้แก่ งานวิจัยของ ศินภา ศรีปานอินทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บุคลากร : กรณีศึกษา ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 สรุปได้ว่า จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความเป็นกันเองและให้เกียรติผู้รับการฝึกอบรม ด้านเนื้อหาหลักสูตรผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านวิธีการฝึกอบรม ผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะวิธีการบรรยาย และด้านวัตถุประสงค์ ผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยสรุป จากการศึกษาของงานวิจัยความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม พบว่า ผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตร วัตถุประสงค์ และวิธีการฝึกอบรม ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะ ความรู้เพิ่มมากขึ้น และมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดถึงมาก

1.5 แนวทางในการแก้ปัญหา

ระบบที่นำมาใช้ในการฝึกอบรมหลักสูตรเรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้าและกระบวนการผลิตชิ้นงาน ยังไม่มีการศึกษาโดยตรงกับผู้รับการฝึกอบรมว่า มีความพึงพอใจต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงาน ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ทั้ง 3 ด้าน คือ (1) ด้านปัจจัยนำเข้า (2) ด้านกระบวนการ และ(3) ด้านผลลัพธ์มากนักน้อยเพียงใด ควรได้มีการศึกษาเพื่อนำมาจัดระบบการฝึกอบรม

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านปัจจัยนำเข้า

2.2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านกระบวนการ

2.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านผลลัพธ์

3. ขอบเขตการวิจัย

3.1 รูปแบบของวิจัย การวิจัยสำรวจ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.2.1 ประชากรการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ เป็นผู้รับการอบรม ในปี พ.ศ. 2560-2561 จำนวน 882 คน (จำแนกเป็นบุคลากรในบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 79 คน บริษัท มารูอิ อินดัสตรี จำกัด จำนวน 429 คน และห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.พี.เพนท์ จำนวน 374 คน)

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ เป็นผู้รับการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2561 ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 265 คน ได้มาโดยสุ่มอย่างง่าย

3.3 ขอบข่ายเนื้อหาสาระการวิจัย

ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ครอบคลุม (1) ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดหลักสูตร การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรผู้รับการฝึกอบรม การกำหนดวิทยากร และการกำหนดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม (2) ด้านกระบวนการ ได้แก่ การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม วิธีการฝึกอบรม รูปแบบการฝึกอบรม การใช้สื่อการฝึกอบรม และการประเมินผลการฝึกอบรม และ (3) ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ การประเมินระบบการฝึกอบรม คือ ประเมินด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้จากการฝึกอบรม

3.4 เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

3.5 ระยะเวลาในการทำวิจัย ปี พ.ศ. 2561

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางร่างกายและจิตใจ

4.2 ระบบการฝึกอบรม หมายถึง องค์ประกอบ และขั้นตอน (ขั้นตอนหลักและขั้นตอนย่อย) ในการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและความชำนาญแบบเผชิญหน้าในระยะเวลาสั้น หลักสูตรการฝึกอบรม เรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และกระบวนการผลิตชิ้นงาน ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบและขั้นตอนที่เป็น ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ของผู้รับการฝึกอบรมที่เป็นพนักงานในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

4.3 ปัจจัยนำเข้าของระบบการฝึกอบรม หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นข้อมูลที่นำมาใช้ในการฝึกอบรมประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดหลักสูตร การกำหนดบุคลากรผู้รับการฝึกอบรม การกำหนดวิทยากร และการกำหนดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม

4.4 กระบวนการของระบบการฝึกอบรม หมายถึง องค์ประกอบที่นำเข้าไปเพื่อนำมาสู่การดำเนินการฝึกอบรม ประกอบด้วย การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม วิธีการฝึกอบรม รูปแบบการฝึกอบรม สื่อการฝึกอบรม กิจกรรมการฝึกอบรม และการประเมินการฝึกอบรม

4.5 ผลลัพธ์ของระบบการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติในผลประโยชน์ที่ได้จากผลผลิต และผลกระทบที่มีต่อผู้ที่เกี่ยวข้องจากการใช้ประโยชน์จากการจัดทำผลผลิตขึ้นมา ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ครอบคลุม การกำหนดผลลัพธ์ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านทัศนคติจากการฝึกอบรม

4.6 การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ หมายถึง ผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ หรือมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้มีคุณสมบัติที่ดีขึ้นกว่าเดิมเกี่ยวกับยานยนต์

4.7 บุคลากร หมายถึง พนักงานบริษัทในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบด้วย บริษัท มารูอิ อินดัสตรี ประกอบด้วยพนักงานใน (1) แผนกผลิตภัณฑ์งานใหม่ (2) แผนกคุณภาพ (3) แผนกการตลาด (4) แผนกการผลิตและวางแผน (5) แผนกบุคคล และ (6) แผนกฝ่ายผลิต และห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์ ประกอบด้วยพนักงานใน (1) แผนกผลิตภัณฑ์งานใหม่ (2) แผนก คุณภาพ (3) แผนกการตลาด (4) แผนกการผลิตและวางแผน (5) แผนกบุคคล และ (6) แผนกฝ่ายผลิต

4.8 บริษัท หมายถึง องค์การธุรกิจชนิดหนึ่ง มีการรวมกลุ่มหรือการรวบรวมบริษัทอื่น มีความมุ่งประสงค์หรือจุดสนใจร่วมกัน ในงานวิจัยนี้ หมายถึง บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจุบันมีกลุ่มบริษัทในเครืออยู่อีก 2 บริษัท คือ บริษัท มารูอิ อินดัสตรี จำกัด และห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์ ของผู้รับการฝึกอบรมจะทำงานในกลุ่มบริษัทดังกล่าว

5. ประโยชน์ที่ได้รับ

5.1 ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อปรับปรุงระบบการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ

5.2 ทำให้การจัดการฝึกอบรมเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ประสบผลสำเร็จ และเป็นการเพิ่มเติมความรู้ ให้กับบุคลากร ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจเกี่ยวกับ การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการใหม่ในยุคปัจจุบัน



บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม เรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด มีสาระสำคัญดังนี้ (1) การฝึกอบรม (2) วิธีการจัดระบบการฝึกอบรม (3) การออกแบบระบบการฝึกอบรม (4) ความพึงพอใจ (5) บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด และ (6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การฝึกอบรม

วรรณกรรมนี้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมครอบคลุม (1) ความหมายของการฝึกอบรม (2) ความสำคัญของการฝึกอบรม (3) ความจำเป็นของการฝึกอบรม (4) ประโยชน์การฝึกอบรม (5) องค์ประกอบการฝึกอบรม (6) กระบวนการฝึกอบรม และ(7) สื่อในกระบวนการฝึกอบรม

1.1 ความหมายการฝึกอบรม

ความหมายของการฝึกอบรม มีผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555, น. 36-37) กล่าวว่า เป็นกระบวนการการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญ เฉพาะด้านของบุคลากรที่ไม่สามารถจะทำได้ โดยกระบวนการเรียนการสอนโดยปกติ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความรู้ในขอบข่ายต่างๆ โดยปกติจะสามารถถ่ายทอดได้ในกระบวนการศึกษาเล่าเรียน แต่จะมีความรู้บางประเภทที่บุคลากรจำเป็นต้องศึกษาเพิ่มเติมได้แก่ วิทยาการใหม่ ๆ หลักการทฤษฎี หรือ สามัญทัศน์ (Generalization) ใหม่ที่เกิดขึ้นหลังจากบุคลากรสำเร็จการศึกษามาแล้ว หากไม่มีความรู้เหล่านี้ บุคลากรก็จะไม่สามารถดำเนินงานขององค์กรได้ การฝึกอบรมจะช่วยให้บุคลากรได้รับความรู้ ในส่วนนี้ โดยไม่จำเป็นต้องกลับเข้าสู่ระบบการศึกษา การฝึกอบรมอีก

ประสบการณ์ หมายถึง สิ่งที่ได้พบมา และมีผลทำให้ได้รู้ทัน รู้และดำเนินงานที่ตนเอง รับผิดชอบได้อย่างคล่องแคล่ว ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ประสบการณ์ จำแนกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ประสบการณ์ตรงที่ต้องใช้เวลาสั่งสมด้วยการ ปฏิบัติในสถานการณ์จริง (2) ประสบการณ์จำลองที่ได้จากการฝึกในสถานการณ์ที่คล้ายสถานการณ์จริง แต่ในระยะเวลาหรือเงื่อนไขที่ประหยัด รวดเร็ว และปลอดภัยกว่าสถานการณ์จริง และ(3) ประสบการณ์ ทางอ้อมที่สามารถรับฟังรับชมจากผู้อื่นได้ผ่านประสบการณ์นั้น ๆ มาแล้ว

ประสบการณ์สองประเภทหลัง เป็นประสบการณ์ที่สามารถจะจัดให้ได้โดยการฝึกอบรม ส่วนประสบการณ์ตรงประเภทแรก อาจจัดเป็นส่วนของการฝึกอบรมได้ในรูปของการฝึกงาน หรือการร่วม ทำงาน (Understudy) กับผู้ที่มีประสบการณ์ เช่น การเป็นผู้ช่วยสอนหรือผู้ช่วยวิจัย เป็นต้น

สิ่งที่ไม่สามารถจะฝึกอบรมได้ง่าย คือ ทักษะ ค่านิยม คุณธรรมซึ่งต้องมีกระบวนการ พิเศษที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมประเภทนี้ให้เกิดขึ้น จึงมีคำกล่าวว่า “สอนหนังสือแต่อบรมปมนิสัย”

การอบรมด้านลักษณะนิสัยเกี่ยวข้องกับการปลูกฝังด้านคุณธรรม ค่านิยม และทัศนคติ ที่จำเป็นจะต้องมีวิธีการ กระบวนการ และการออกแบบเพื่อการนี้โดยเฉพาะ

ในทำนองเดียวกัน ทักษะความชำนาญก็มีใช้เรื่องที่จะสอนได้ด้วยการพูดให้ฟัง แต่ผู้รับการฝึกอบรมจะต้องลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญยิ่ง ๆ ขึ้น และมีโอกาสได้ลงมือทำกิจกรรมของแต่ละขั้นตอนพอเพียงที่จะเป็นพื้นฐานสำหรับการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญยิ่งขึ้นในตอนหลัง

ความรู้ ประสบการณ์ และคุณลักษณะที่กล่าวมาข้างต้น จะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานในแต่ละองค์กร เป็นความรู้ความสามารถเฉพาะด้านที่บุคลากรจำเป็นจะต้องพัฒนา เพื่อให้ทำงานที่ตนได้รับมอบหมายได้อย่างประสบความสำเร็จโดยใช้เวลาที่สั้นกว่า การพัฒนาจากการเข้าศึกษาเล่าเรียน

นอกจากนี้ วิจิตร อวระกุล (2550, น. 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มความรู้ความชำนาญ และความสามารถของบุคคลหรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “เป็นการพัฒนาบุคคล” หรืออาจกล่าวได้ว่า การฝึกอบรม ก็คือ “กระบวนการที่จะส่งเสริมสมรรถภาพบุคคล (พนักงาน ข้าราชการ) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลโดยตรงไปยังผลงานของสถาบัน สังคม และประชาชน”

โดยสรุป การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาความรู้ เพิ่มประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม คุณธรรม และความชำนาญทักษะเฉพาะด้านของบุคลากร เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ความสำคัญของการฝึกอบรม

จากความหมายของการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความสำคัญของการฝึกอบรม มีผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญของการฝึกอบรมดังต่อไปนี้

วิจิตร อวระกุล (2540, น. 63-64) กล่าวถึง ความสำคัญของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมสามารถแก้ไข ปัญหาอุปสรรค ข้อขัดข้องใดๆ เรื่องใดเรื่องหนึ่งในการทำงาน เช่น ความรู้ไม่พอ ความเข้าใจ ทัศนคติ ความชำนาญและสามารถ โดยทั่วไปผู้ปฏิบัติงานไม่ดีเพราะขาดสิ่งเหล่านี้ ได้แก่

K = Knowledge (ความรู้) ขาดความรู้ ความรู้ไม่พอสำหรับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

A = Attitude (ทัศนคติ) ขาดท่าทีความรู้สึที่ดีต่องานที่ทำ ขาดหลักวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

P = Practice (การฝึกปฏิบัติ) การปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง ขาดหลักวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

S = Skill (ทักษะ) ไม่พอ เนื่องจากฝึกฝนมาน้อย ต้องฝึกอบรมเพิ่มเติม

I = Interest (ความสนใจ) เนื่องจากขาดการจูงใจที่ดีและเหมาะสม

U = Understand (ความเข้าใจ) ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานต่าง ๆ ทำให้ได้งานไม่สมบูรณ์

การฝึกอบรมจึงมีความสำคัญ คือ เน้นการเปลี่ยนแปลง และเพิ่มพูนสิ่งดังกล่าวข้างต้นในตัวบุคคลอาจแยกอบรมเฉพาะด้านทัศนคติ หรือด้านทักษะ หรือด้านความเข้าใจ ตามความจำเป็น

สมชาติ กิจยรรยง (2550, น. 12-13) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่วนหนึ่ง ซึ่งสามารถจำแนกความสำคัญได้ดังนี้

1. สร้างความประทับใจให้กับพนักงานที่มาทำงาน เพื่อให้พนักงานใหม่มีเจตคติที่ดีต่อหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงมากขึ้น

3. พัฒนาพนักงานขององค์กรให้ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประสิทธิภาพในการผลิต ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

4. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน
5. เพิ่มวิทยาการที่เป็นประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร
6. ลดงบประมาณค่าวัสดุสูญเปล่า
7. สร้างความสามัคคีในหมู่พนักงานที่ทำงานร่วมกัน
8. เป็นการสร้างการศึกษาตลอดชีวิต ให้ได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา

นอกจากนี้ ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ และวรางคณา ไทโพธิ์ไทย (2555, น. 12) กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรมว่า เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากร ที่ต้องมีการวางแผน มีการจัดลำดับกิจกรรม และมีกระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยมีความรู้ ความเข้าใจ มีความชำนาญการเกี่ยวกับงานในหน้าที่ภายในระยะเวลาที่กำหนด

โดยสรุป ความสำคัญของการฝึกอบรม มีดังนี้ (1) เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร (2) เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง (3) เพื่อเข้าใจและทักษะในการทำงาน (4) ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ (5) เป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และ(6) เพื่อเตรียมพร้อมในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น

1.3 ความจำเป็นของการฝึกอบรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555, น. 49-50) ได้กล่าวถึง ความจำเป็นของการฝึกอบรมว่าเป็นการวางแผน การเตรียมการ การดำเนินการ และการฝึกอบรมที่มีระบบระเบียบ

1. การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม เทคโนโลยีอบรมมีความจำเป็น 3 ประการ คือ ประการแรก เทคโนโลยีการฝึกอบรมช่วยในการจัดระบบ และการออกแบบการฝึกอบรม ในการกำหนดองค์ประกอบ การจัดลำดับขั้นตอน และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

ประการที่สอง เทคโนโลยีการฝึกอบรมช่วยในการวิเคราะห์วิจัยพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้ให้และผู้รับการฝึกอบรมที่อาจช่วยทำให้บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมรับบทบาทของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สาม เทคโนโลยีการฝึกอบรมช่วยกำหนดรูปแบบการสื่อสาร ประมวลเนื้อหาสาระและประสบการณ์ กำหนดช่องทางและสื่อการฝึกอบรม และกำหนดบทบาทที่เหมาะสมของวิทยากรและผู้รับการฝึกอบรม

2. การเตรียมการฝึกอบรม เทคโนโลยีการฝึกอบรมช่วยในการกำหนดขั้นตอนและปัจจัยที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการฝึกอบรม โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม การเตรียมการด้านการจัดห้องฝึกอบรม การเตรียมการด้านวัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม รวมทั้งการเตรียมการด้านวิธีการฝึกอบรม การจัดการการฝึกอบรม และการประเมินการฝึกอบรม

3. การดำเนินการระหว่างการฝึกอบรม เทคโนโลยีการฝึกอบรมมีส่วนกำหนดวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม กำหนดวิธีการใช้ช่องทางและสื่อการฝึกอบรมกำหนดรูปแบบและวิธีการจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม กำหนดแนวทางในการจัดระหว่างการฝึกอบรม กำหนดวิธีการสื่อสารระหว่างวิทยากรและผู้รับการฝึกอบรม และกำหนดวิธีการประเมินการฝึกอบรม

4. การจัดการฝึกอบรมที่มีระบบระเบียบ เทคโนโลยีการฝึกอบรมช่วยในการกำหนด ภาพรวมของการฝึกอบรมที่ดี ช่วยให้มองเห็นการฝึกอบรมอย่างมีระบบตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลย้อนกลับ ทำให้ทราบองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม การดำเนินการตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ และการประเมินและการติดตามผลการฝึกอบรม

โดยสรุป ความจำเป็นของการฝึกอบรม ได้แก่ เป็นการวางแผน การเตรียมการ การดำเนินการ และการฝึกอบรมที่มีระบบระเบียบ

1.4 ประโยชน์การฝึกอบรม

สุจิตรา ธนานันท์ (2551, น. 51-67) กล่าวถึง การฝึกอบรมให้ประโยชน์ในการพัฒนา บุคคลและองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะเพิ่มพูนความสามารถรวมทั้งเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมของ ผู้รับการฝึกอบรม และทำให้มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นยิ่งแล้ว การฝึกอบรมยังเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานด้านค่าใช้จ่ายและระยะเวลาทั้งในระดับพนักงาน ระดับผู้บริหาร และระดับองค์กร ซึ่งการฝึกอบรมจะมีประโยชน์สรุปผลได้ ดังนี้

1. ประโยชน์ในระดับพนักงาน ได้แก่ (1) การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตัวพนักงานเอง ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และ (2) การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงานก็จะประสบผลด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดแรงเสริมทางกำลังใจในการทำงาน

2. ประโยชน์ในระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา ได้แก่ (1) การฝึกอบรมจะช่วยทำให้ผล ของงานออกมาดีขึ้น (2) การฝึกอบรมจะช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานที่ผิดพลาดน้อยลง เมื่อพนักงาน เข้าใจระบบการทำงานที่ชัดเจน (3) การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงาน ก็จะสามารถประสบผลด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดแรงเสริมกำลังใจในการทำงาน และ (4) การฝึกอบรมจะช่วย เสริมสร้างภาวะผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด

3. ประโยชน์ในระดับหน่วยงานและองค์กร ได้แก่ (1) การฝึกอบรมจะช่วยลดค่าใช้จ่าย ทางด้านแรงงาน (2) การฝึกอบรมจะช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายทางสำนักงาน (3) การฝึกอบรมจะช่วยลด อุบัติเหตุจากการทำงาน และ (4) การฝึกอบรมจะช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้านสาธารณูปโภคโดยรวมขององค์กร

นอกจากนี้ ชลิต จงสำราญ (2554, น. 147-197) กล่าวถึง ประโยชน์ของการฝึกอบรมใน 3 ส่วนหลัก คือ

1. ในระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้ (1) ช่วยส่งเสริมความรู้และ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง และ(2) ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด

2. ในระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้ (1) ช่วยทำให้เกิดผลงาน ที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ (2) ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด (3) ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา และ (4) ช่วยเสริมสร้างภาวะผู้นำที่เก่งงาน เก่งคนและเก่งคิด

3. ในระดับหน่วยงาน องค์กร การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ ดังต่อไปนี้ (1) ช่วยลด ค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน (2) ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ (3) ช่วยเพิ่มผลผลิต ทั้งทางตรงและทางอ้อม และ (4) ช่วยสร้างศูนย์กำไรในการประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน

นอกจากนี้ ประชิต เกิดมาก (2562) กล่าวว่า ประโยชน์ของการฝึกอบรมทำให้สมรรถนะของพนักงานดีขึ้น สร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเป็นกรรมวิธีป้องกันปัญหาและปรับปรุง คุณภาพการทำงานให้ดีขึ้น เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ในตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ป้องกันปัญหาในอนาคตที่อาจเกิดขึ้น และสร้างขวัญกำลังใจพนักงาน และให้มีส่วนร่วมในการทำงาน

โดยสรุป ประโยชน์การฝึกอบรม คือ การพัฒนาบุคคลและองค์กรเป็นอย่างมาก ทำให้สมรรถนะของพนักงานดีขึ้นสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ใน 3 ส่วนหลัก คือ (1) ในระดับพนักงาน (2) ในระดับผู้บังคับบัญชา และ (3) ในระดับหน่วยงานหรือองค์กร

1.5 องค์ประกอบการฝึกอบรม นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบการฝึกอบรมประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ซึ่งสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

1.5.1 องค์ประกอบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาประเด็นต่อไปนี้ (1) วัตถุประสงค์การฝึกอบรม (2) หลักสูตรการฝึกอบรม (3) ผู้รับการฝึกอบรม (4) วิทยากรการฝึกอบรม และ (5) สถานที่สำหรับการฝึกอบรม

1) **วัตถุประสงค์การฝึกอบรม** ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2560, น. 37) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์การฝึกอบรมจำแนกเป็นวัตถุประสงค์ทั่วไปและวัตถุประสงค์เฉพาะ (1) วัตถุประสงค์ทั่วไป เป็นวัตถุประสงค์ที่มุ่งพัฒนาให้บุคลากรสามารถดำเนินการกิจการที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าทันเทคโนโลยีและวิทยาการที่เปลี่ยนแปลงไป และ (2) วัตถุประสงค์เฉพาะ เป็นวัตถุประสงค์ในวงแคบที่ยึดขอบข่ายของการฝึกอบรมมาเป็นหลักการในการกำหนดวัตถุประสงค์โดยจัดตามกลุ่มเป้าหมายผู้รับการฝึกอบรม ตามเนื้อหาสาระ และภารกิจ

การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมตามกลุ่มเป้าหมาย เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ที่มุ่งการพัฒนาในกลุ่มเป้าหมายต่างระดับกัน เช่น การฝึกอบรมบุคลากรระดับปฏิบัติการ ระดับบริหาร ฯลฯ ต่างกลุ่มกัน เช่น การฝึกอบรมกลุ่มบริหาร กลุ่มวิชาการ กลุ่มเทคนิค เช่นการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักวัดและประเมินผลทางการศึกษา เป็นต้น

การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมตามเนื้อหาสาระ เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ที่มุ่งให้ผู้รับการฝึกอบรมได้เนื้อหาสาระและประสบการณ์ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะ เช่น การฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และหลักการที่เป็นทฤษฎีการฝึกอบรมที่มุ่งให้ประสบการณ์ และการฝึกอบรมที่มุ่งการอบรมปมนิสัยให้มีทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมที่พึงประสงค์

การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมตามภารกิจ เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ที่มุ่งให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ และเทคนิควิธีการในการดำเนินการกิจการหน้าที่การทำงานที่ตนรับผิดชอบ เช่น การฝึกอบรมงานเลขานุการ งานจัดการงานบริหาร หรืองานเฉพาะด้าน เช่น การอบรมงานบรรณารักษ์ สำหรับเจ้าหน้าที่ห้องสมุด การฝึกอบรมการผลิตสื่อการสอน เป็นต้น

ศิริรุ่ง สมพร และวิราภรณ์ สมาน (2562 , ออนไลน์) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาองค์กรเป็นสิ่งถูกต้อง หากได้พิจารณาในรายละเอียดสามารถแบ่งได้เป็นลักษณะใหญ่ ๆ ดังนี้ (1) เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรซึ่งเป็นสาเหตุหลักของการจัดให้มีการฝึกอบรมโดยทั่วไป (2) เพื่อเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น การเปลี่ยนแปลงวิธีปฏิบัติงานหรือกรรมวิธีในการผลิตต่างๆ หรือการฝึกอบรมเพื่อให้เรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร เครื่องมือ หรือเทคโนโลยี

ใหม่ ๆ ขององค์กร (3) ต้องการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ให้เข้าสู่ระดับมาตรฐานหรือระดับที่พึงประสงค์เพื่อให้มีความรู้ทันกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว (4) เตรียมการรับมือกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้น เพื่อนำความรู้ต่าง ๆ มาเตรียมพร้อมพัฒนาตนเอง พัฒนางค์การ หรืออาจจะสรุปวัตถุประสงค์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ การเพิ่มปริมาณผลผลิต การพัฒนาคุณภาพของผลผลิต การลดต้นทุนของงาน การลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุอันจะส่งผลต่อการลดต้นทุนที่เกี่ยวข้อง และการลดอัตราการหมุนเวียนและการขาดงานของบุคลากร

สิทธิชัย เหมโลหะ (2562) กล่าวว่า กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม (Needs Assessment) ต้องวิเคราะห์ความต้องการ 3 ด้าน คือ (1) การวิเคราะห์ความต้องการองค์กร (Organization Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กรและบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร (2) การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ (Task and Knowledge, Skill, Ability Analysis) ซึ่งผู้รับการฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติภายหลังการฝึกอบรม และ(3) การวิเคราะห์บุคคล (Person Analysis) เพื่อจะรู้ว่าผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำงานอยู่ในระดับใด

การวิเคราะห์ความต้องการทั้ง 3 ด้านเพื่อนำมากำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมต่อไป

2) *หลักสูตรการฝึกอบรม* Good (2000) กล่าวว่า หลักสูตร คือ กลุ่มวิชาที่จัดเรียงลำดับไว้เป็นระบบตามกำหนดที่สถานศึกษาต้องการให้รู้ ก่อนที่จะสำเร็จการศึกษาซึ่งกำหนดวิชาเอก โทหรืออื่นๆ ไว้ในรายละเอียดด้วย นอกจากนี้หลักสูตร คือ กลุ่มประสบการณ์ต่าง ๆ ที่สถานศึกษาวางแผนไว้ให้นักศึกษาได้รับภายใต้การแนะนำของสถานศึกษา

Beauchamp (1981) กล่าวว่า ความหมายของหลักสูตรมี 3 สถานะ คือ ความหมายของหลักสูตรในขอบข่ายของศาสตร์สาขาหนึ่งที่ศึกษากระบวนการพัฒนาหลักสูตร วิธีการใช้หลักสูตร และวิธีการประเมินหลักสูตร ได้แก่ (1) ความหมายของหลักสูตรในขอบเขตของข้อกำหนดเกี่ยวกับการเรียนการสอนที่เขียนขึ้นอย่างเป็นทางการซึ่งตามความหมายนี้จะหมายถึงเอกสารที่ประกอบด้วย รายละเอียด จุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน รายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาสาระและกิจกรรมการเรียนการสอน ข้อกำหนดเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลการเรียน รวมทั้งกำหนดเลาสำหรับการเรียนการสอน (2) ความหมายของหลักสูตรในขอบเขตของระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ซึ่งหมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร ได้แก่ การจัดบุคลากร กระบวนการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการประเมินผลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับหลักสูตร เป็นการเน้นกระบวนการและผลผลิตจากกระบวนการนั้น ๆ และ(3) ลักษณะและความสำคัญของหลักสูตรฝึกอบรม

หลักสูตรฝึกอบรมเป็นหัวใจสำคัญของการจัดฝึกอบรม เป็นเครื่องชี้ให้เห็นแนวทางที่จะพัฒนาบุคลากรไปในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งสรุปได้ ดังนี้ (ประณีต ศรีศักดิ์, ม.ป.ป.)

1. หลักสูตรฝึกอบรมเป็นแผนปฏิบัติงานหรือเครื่องชี้แนวทางการปฏิบัติงานของผู้สอนหรือวิทยากร เพราะในหลักสูตรฝึกอบรมจะกำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไป วัตถุประสงค์เฉพาะเนื้อหาวิชา วิธีการฝึกอบรมและการประเมินผลไว้เป็นแนวทาง

2. หลักสูตรฝึกอบรมต้องมีความคล่องตัว สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างดี

- กำหนด
3. หลักสูตรฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายตามกำหนด
4. หลักสูตรฝึกอบรมจะต้องเกิดจากการวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม
5. หลักสูตรฝึกอบรมจะต้องสะท้อนให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ ทักษะ เจตคติที่ดี และการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. หลักสูตรฝึกอบรมต้องเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน
7. หลักสูตรฝึกอบรมต้องเน้นการใช้เทคนิคการถ่ายทอดความรู้หลาย ๆ แบบ
8. หลักสูตรฝึกอบรมต้องเน้นการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

3) ผู้รับการฝึกอบรม วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2560, น.16-25) กล่าวถึง การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรมว่า อาจกำหนดได้จากปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของหน่วยงานนั้น วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ระดับของเนื้อหาสาระที่จะฝึกอบรม ประโยชน์ที่ผู้รับการฝึกอบรมจะได้มา กำหนดคุณสมบัติ โดยทั่วไปคุณสมบัติที่ควรกำหนดไว้ คือ (1) กำหนดคุณสมบัติเฉพาะตัว ได้แก่ ประวัติส่วนตัวทางด้านกายภาพและจิตภาพความรู้และประสบการณ์ สติปัญญาและความสามารถ (2) กำหนดคุณสมบัติเกี่ยวกับการทำงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ลักษณะงาน ประสบการณ์และสถานที่ทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน ผลงานที่ได้ทำ และ(3) กำหนดคุณสมบัติด้านอื่น ๆ เช่น ต้องผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมใดมาก่อน

4) วิทยากรการฝึกอบรม วิทยากรการฝึกอบรมในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึง

1. ความหมายของวิทยากร 2. คุณสมบัติวิทยากร และ 3. บทบาทของวิทยากร

(1) ความหมายของวิทยากร มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุบลราชธานี, ศูนย์วิทยพัฒนา (2558) ได้ให้ความหมายคำว่า วิทยากร หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ในภาษาอังกฤษเรียกวิทยากรว่า Resource Person วิทยากรมาจาก วิทยา แปลว่า ความรู้ กร แปลว่า มือ หรือ ผู้ถือ วิทยากรก็คือ ผู้ทรงไว้ซึ่งความรู้ความสามารถ นั่นก็คือ บุคคลที่เป็นวิทยากรได้จะต้องเป็นผู้มีความรู้ และความสามารถในการทำให้ผู้อื่นมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ ตามที่ตนต้องการ

นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ (2552, น. 1) ได้ให้ความหมายคำว่า วิทยากร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระของหลักสูตรหรือวิชาความรู้ให้แก่ผู้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ความเข้าใจ และในด้านทัศนคติ

วิทยากรฝึกอบรม (Trainer) หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ ไปยังผู้รับการอบรม เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม ทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) เจตคติ (Attitude) และด้านทักษะ (Skill) นอกจากนี้จะต้องมีความรู้ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมด้านวิธีการสอน เทคนิคการสอน เช่นเดียวกับครู อาจารย์ทั่วไปแล้ว วิทยากรฝึกอบรมในฐานะ

(2) คุณสมบัติวิทยากร กองฝึกอบรม ที่ดิน (2561) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของวิทยากรไว้ว่า โดยมีคุณลักษณะทั่วไป (1) มั่นใจในตนเอง เตรียมพร้อม ซ้อมดี มีสื่อและวิธีการที่เหมาะสม (2) เป็นคนช่างสังเกต คอยสังเกตพฤติกรรมทางกาย วาจา ตลอดจนจนกระบวนการของกลุ่มผู้รับการฝึกอบรม (3) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (4) แก้ปัญหาเฉพาะหน้าเก่ง (5) มีการวางแผนที่ดี ทั้งเนื้อหาและลำดับขั้นตอนการนำเสนอรวมทั้งสื่อและเครื่องมือการสื่อสาร (6) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและประสานงานเก่ง

(7) มีบุคลิกภาพที่ดี มีความเป็นกัลยาณมิตร ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง (8) มีความจริงใจในการถ่ายทอดความรู้ (9) เป็นนักประชาธิปไตย มีความ ยืดหยุ่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เมื่อมี ผู้เสนอความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป และ (10) ปฏิบัติตนต่อผู้รับการฝึกอบรมอย่างเสมอภาค ทัดเทียม วางตนเหมาะสมกับทุกคน

(3) บทบาทของวิทยากรการฝึกอบรม มีดังนี้ (1) มีความรู้ความชำนาญในเนื้อหาเฉพาะด้าน (2) ถ่ายทอดความรู้และมีเทคนิคการนำเสนอในการฝึกอบรม และ (3) เป็นกันเองกับผู้ฟัง และมีความสุขภาพ

บทบาทนี้วิทยากรจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องหรือหลักสูตรที่ถ่ายทอดนั้น ๆ ได้อย่างถ่องแท้ในขั้น “รู้แจ้ง” หมายถึง รู้อย่างกระจ่างแจ้งชัดเจน สามารถตอบคำถามต่าง ๆ ได้ หากวิทยากรมีความรู้ไม่มากพอ ก็ยากที่จะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ได้ เพราะวิทยากรจะต้องทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดความรู้อย่างชัดเจน ความเข้าใจในเรื่องหรือหลักสูตรที่วิทยากรถ่ายทอด จนสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของเรื่องหรือหลักสูตรนั้น ๆ

สิทธิพงษ์ สิทธิขจร (2543, น. 28-29) กล่าวว่า วิทยากรควรมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 1 มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่บรรยายเป็นอย่างดี
- 2 มีเทคนิคในการนำเสนอ
- 3 ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา ควบคุมอารมณ์ได้ดี เป็นกันเองกับผู้ฟังและมีอารมณ์ขันพอเหมาะ

มีอารมณ์ขันพอเหมาะ

5) สถานที่สำหรับการฝึกอบรม วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558, น. 15) ได้ระบุวิธีการฝึกอบรมดังนี้ ในการพิจารณา จัดสถานที่ฝึกอบรม (1) รูปแบบ หรือ ประเภทของโครงการฝึกอบรมว่าเป็น การฝึกอบรม การสัมมนา หรือการประชุมปฏิบัติการ ซึ่งจะใช้เทคนิคหรือวิธีการต่างกัน (2) วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และกิจกรรมที่จะใช้ในการฝึกอบรม (3) จำนวนผู้รับการฝึกอบรม (4) ความสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนของผู้รับการฝึกอบรม ตามหลักสูตรของผู้ใหญ่และ (5) ความต้องการของวิทยากร

การฝึกอบรมมีลักษณะเป็นการบรรยายและอภิปรายประกอบด้วย การซักถาม เป็นส่วนใหญ่ การจัดที่นั่งฝึกอบรม ควรจัดเป็นรูปตัวยู หรือรูปเกือกม้า หรือถ้าหากผู้เข้าอบรมมีจำนวนมาก อาจจัดเป็นรูปตัวยูซ้อนกันหลาย ๆ วง จะมีความเหมาะสมมากกว่าการจัดที่นั่งแบบห้องเรียน เพราะจะช่วยให้ผู้รับการอบรมมองเห็นกันได้แทบทั้งหมด เอื้อต่อการสื่อสารสองทาง ทั้งผู้รับการฝึกอบรมกับวิทยากร และระหว่างผู้รับการฝึกอบรมด้วยกันเอง การจัดที่นั่งแบบห้องเรียนอาจจัดที่นั่งได้สำหรับบุคคลจำนวนมาก ในเนื้อที่จำกัด แต่ไม่ควรใช้ในการฝึกอบรม แบบประชุมเชิงปฏิบัติการที่ต้องมีการแบ่งกลุ่มการฝึกปฏิบัติ ซึ่งวิทยากรต้องคอยตรวจสอบความคืบหน้า และให้คำแนะนำระหว่างการปฏิบัติในเวลาเดียวกัน การใช้สถานที่อบรมอาจจำเป็นต้องใช้ห้องใหญ่ มีที่นั่งฟังบรรยาย และจัดแยกโต๊ะเป็นกลุ่ม ๆ สำหรับฝึกปฏิบัติได้ในห้องเดียวกัน

1.5.2 องค์ประกอบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ การฝึกอบรมด้านกระบวนการ ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ 1. วิธีการฝึกอบรม 2. รูปแบบการฝึกอบรม 3. สื่อสำหรับการฝึกอบรม และ 4. ประเภทของการฝึกอบรม

1) วิธีการฝึกอบรม วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558, น. 14) ได้ระบุวิธีการฝึกอบรม ดังนี้

(1) วิธีการฝึกอบรมด้วยการบรรยาย (Lecture) เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น และประสบการณ์แก่ผู้รับการฝึกอบรม โดยมีวิทยากรเป็นผู้บรรยายเพียงคนเดียว โดยนำสื่อต่าง ๆ มาใช้ในการบรรยาย วิธีการฝึกอบรมด้วยการบรรยายมีการดำเนินการคือ (1) ก่อนการบรรยายควรเตรียมตัวด้วยการพิจารณากลุ่มผู้รับการฝึกอบรม ศึกษาหัวข้อเรื่องที่บรรยาย เตรียมเนื้อหา จัดสรรเวลาในการบรรยายให้เหมาะสม วิทยากรควรเตรียมและทดลองใช้สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม (2) ฝึกอบรมได้ดำเนินการบรรยาย คือ ขั้นตอนที่วิทยากรบรรยายตามหัวข้อที่ได้เตรียมไว้ในระหว่างการบรรยายจะมีการใช้สื่อประกอบการบรรยาย และ (3) หลังจากบรรยายจบ วิทยากรควร สรุปความสำคัญของเรื่องที่จะบรรยาย จากนั้นเปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกอบรมได้มีโอกาสให้ผู้รับการฝึกอบรมได้มีโอกาสซักถามข้อสงสัยและแสดงความคิดเห็น

(2) วิธีการฝึกอบรมด้วยการอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) เป็นวิธีการที่มีกลุ่มบุคคลหรือกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ประมาณ 3 – 5 คน มาให้ความรู้ข้อเท็จจริง และแสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่กำหนดให้ โดยมีผู้ดำเนินการอภิปรายเป็นผู้ประสานการอภิปราย

2) รูปแบบการฝึกอบรม ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555, น. 38-43) ได้จำแนกรูปแบบการฝึกอบรม ดังนี้ (1) การฝึกอบรมที่ยึดวิทยากรเป็นศูนย์กลางที่เป็นการฝึกอบรมที่ยึดวิทยากรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระ ดำเนินการถ่ายทอดและการประเมิน (2) การฝึกอบรมที่ยึดผู้รับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง เป็นการฝึกอบรมที่ผู้รับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์และมีส่วนร่วมด้วยตนเองมากที่สุด วิทยากรเป็นผู้ชี้ และ (3) การฝึกอบรมที่ยึดความรู้และประสบการณ์เป็นศูนย์กลาง เป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่ให้ผู้รับการฝึกอบรมอยู่ที่เนื้อหาสาระ โดยไม่คำนึงถึงวิทยากร หรือผู้รับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมการฝึกอบรม

1.5.3 องค์ประกอบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์ ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ การประเมินผลการฝึกอบรม

1) การประเมินผลการฝึกอบรม อัครรัตน์ พูลกระจำง (2557, น. 164-177) กล่าวถึง การประเมิน หมายถึง การศึกษาข้อมูลตามสภาพความจริง เพื่อประเมินดูว่าโปรแกรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้นได้บรรลุผลตามความมุ่งหมาย หรือไม่ โดยการประเมินผลการฝึกอบรมเป็นการประเมินผลที่กระบวนการ เช่น ความสอดคล้องเนื้อหา วิทยากร และการจัดการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงผลของการฝึกอบรมเป็นอย่างไร ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ผู้รับการฝึกอบรมได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงไร คຸ້ມกับเงิน เวลา และแรงงานที่เสียไปหรือไม่ ถ้าพบวิเคราะห์หาข้อเท็จจริงต่าง ๆ นำไปปรับปรุงการอบรมในโอกาสต่อไป

ในขั้นตอนของการกำหนดการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึงถึงการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ด้วยว่าจะดำเนินการประเมินผลด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมหรือไม่ เมื่อใด ทั้งนี้เพราะมีการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการควรจะต้องทำการสรุป ประเมินผลการฝึกอบรม และจัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาถึงผลของการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็นข้อมูลย้อนกลับด้วย Feedback ใช้พิจารณาประกอบในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเช่นเดียวกันในครั้ง/รุ่นถัดไป ในขั้นตอนทางการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมว่าควรจะต้องมีการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรเพียงใด เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ กระบวนการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับงาน โดยส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์ภารกิจ (Task Analysis) ซึ่งจะบ่งชี้

ส่วนประกอบของงานหนึ่งเป็นการบรรยายเกี่ยวกับลักษณะจะต้องปฏิบัติ ส่วนสองคือ การวิเคราะห์ให้คุณสมบัติ (Knowledge, Skill and Ability Analysis) ซึ่งจะบ่งชี้ความรู้ ทักษะ และความสามารถ ซึ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

โดยสรุป การฝึกอบรมเป็นระบบ ประกอบด้วย การฝึกอบรมจำเป็นจะต้องกำหนดองค์ประกอบ การเชื่อมโยงองค์ประกอบระบบ และดำเนินการตามขั้นตอนของระบบหลัก โดยมีองค์ประกอบที่จำเป็นในการฝึกอบรม องค์ประกอบการฝึกอบรม ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ด้านปัจจัยนำเข้าประกอบด้วย (1) วัตถุประสงค์การฝึกอบรม (2) หลักสูตรการฝึกอบรม (3) ผู้รับการฝึกอบรม (4) วิทยากรการฝึกอบรม และ(5) สถานที่สำหรับการฝึกอบรม ด้านกระบวนการประกอบด้วย (1) วิธีการฝึกอบรม (2) รูปแบบการฝึกอบรม (3) สื่อสำหรับการฝึกอบรม และ (4) ประเภทของการฝึกอบรม ส่วนด้านผลลัพธ์ เป็นการประเมินผลการฝึกอบรม

1.6 กระบวนการฝึกอบรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555, น. 14-15) ได้กล่าวถึง กระบวนการที่จำเป็นในการสอนและการฝึกอบรมทุกประเภททุกระดับเรียกว่า “การสื่อสารการฝึกอบรม” การสื่อสารการฝึกอบรมต้องใช้กระบวนการสื่อสาร ด้วยเหตุผล 4 ประการ

ประการแรก การฝึกอบรมมีผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากรเป็นผู้ส่งสาร ผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากรอาจเป็นคนเดียวหรือเป็นทีม ผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากรมีหน้าที่วิเคราะห์ เลือก และปรุงแต่งเนื้อหาเพื่อถ่ายทอดไปให้ผู้รับสาร

ประการที่สอง มีสาร คือ เนื้อหาสาระและประสบการณ์ ที่ผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากรจะต้องส่งหรือถ่ายทอดไปให้ผู้รับการฝึกอบรม โดยอาจเป็นเนื้อหาทางพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย

ประการที่สาม ผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากรต้องเสาะแสวงหาช่องทางและสื่อ ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ไปยังผู้รับการฝึกอบรม ด้วยการใช้วิธีการสอน ช่องทางและสื่อที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับเนื้อหาสาระและระดับการรับรู้ของผู้รับการฝึกอบรม

ประการที่สี่ ผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากรต้องมีผู้รับการฝึกอบรม การสื่อสารจึงจะครบวงจร ผู้รับการฝึกอบรมอาจเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่ม หรือมวลชน อาจอยู่ในที่เดียวกันกับผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากร อยู่ต่างที่กัน อาจอบรมกับผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากรคนเดียวกันในเวลาเดียวกัน หรือต่างเวลากัน อาจอบรมกับผู้ฝึกอบรมหรือวิทยากรแบบเผชิญหน้า หรือฝึกอบรมทางไกล

โดยสรุป กระบวนการฝึกอบรม ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์โดยมีผู้ฝึกอบรมเป็นผู้ส่งสารด้วยการวิเคราะห์ เลือก และแต่งสารที่ครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย แล้วส่งเนื้อหาสาระผ่านช่องทางและสื่อที่เหมาะสมไปยังผู้รับสาร ได้แก่ ผู้รับการฝึกอบรม เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.7 สื่อในกระบวนการฝึกอบรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555, น. 41-42) กล่าวถึง สื่อในกระบวนการฝึกอบรมว่า ในกระบวนการฝึกอบรม สื่อเป็นตัวกลาง(Media) ที่ให้เนื้อหาสาระไปยังผู้รับการฝึกอบรม โดยอาศัยช่องทางต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น สื่อประเภทสิ่งพิมพ์อาศัยยานพาหนะหรือไปรษณีย์ รายการวิทยุกระจายเสียง หรือรายการวิทยุโทรทัศน์อาศัยสถานีวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ การประชุมทางไกลอาศัยระบบโทรศัพท์หรือระบบการสื่อสารผ่านดาวเทียม เป็นต้น

การจำแนกประเภทสื่อการฝึกอบรม กระทำได้หลายแนว คือ (1) โดยยึดประสาทสัมผัส สื่ออาจจำแนกเป็น สื่อที่รับได้ด้วยหูกับตา เรียกว่า สื่อโสตทัศน์ (2) โดยยึดวิธีการกระจาย อาจจำแนกเป็น สื่อที่แพร่กระจายไปสู่มวลชนเรียกว่า สื่อมวลชนทางการศึกษา และ (3) โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ อาจจำแนกเป็น สื่อคอมพิวเตอร์ หรือสื่อโทรคมนาคม เป็นต้น กล่าวโดยทั่วไป สื่อการฝึกอบรมจำแนก กว้าง ๆ เป็นสื่อบุคคล สื่อวัสดุอุปกรณ์ และสื่อวิธีการ หรืออาจจำแนกเป็นสื่อสำหรับการฝึกในห้องอบรม และสำหรับการสอนทางไกล

ในงานวิจัยจะกล่าวถึงสื่อในการฝึกอบรมจำแนกเป็น สื่อบุคคล สื่อวัสดุและอุปกรณ์ และ สื่อประเภทวิธีการ (1) สื่อบุคคล หมายถึง การใช้ผู้ฝึกอบรม หรือ ผู้รับการฝึกอบรม เป็นสื่อในการนำเสนอหา สารระมาถ่ายทอด โดยมีสื่อประเภทอื่นเป็นสื่อเสริม (2) สื่อวัสดุและอุปกรณ์ จำแนกเป็น สื่อประเภทวัสดุ ที่มีการผูกพันสิ่งได้ง่าย เช่น ซอล์ก กระดาษ รูปภาพ แผ่นใส फिल्मภาพยนตร์ ฯลฯ และสื่ออุปกรณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีความคงทนถาวรเช่น กระดานซอล์ก หุ่นจำลอง เครื่องฉาย และเครื่องเสียงต่าง ๆ ฯลฯ (3) สื่อวิธีการ หมายถึง การนำกิจกรรมมาใช้เป็นสื่อในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ แทนการถ่ายทอดด้วยคำพูด หรือสื่อประเภทวัสดุและอุปกรณ์ เช่น เกม การจำลองสถานการณ์ กลุ่มสัมพันธ์ รายการณี เป็นต้น สื่อประเภทวิธีการ ถือเป็นเทคโนโลยีการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ในการเปลี่ยนแปลงสูง เพราะสอดคล้องกับหลักจิตวิทยาที่มุ่งให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการลงมือกระทำ และการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ และ(4) วิธีการที่ใช้ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ และประสบการณ์ อาจเป็นวิธีการที่ผู้ฝึกอบรมเป็นผู้ดำเนินการเอง (ผู้ฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง) เช่น วิธีการ ฝึกอบรมแบบบรรยาย การฝึกอบรมแบบสาธิต หรือให้ผู้รับการฝึกอบรมเป็นผู้ดำเนินการเอง (ผู้รับการ ฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง) เช่น วิธีการฝึกอบรมแบบกลุ่มกิจกรรม การฝึกอบรมแบบโครงการ แบบรายการณี แบบแก้ปัญหา แบบศูนย์การเรียน หรือร่วมกันทั้งผู้ฝึกอบรมและผู้รับการฝึกอบรม แล้วแต่เนื้อหา (เนื้อหาเป็นศูนย์กลาง) เช่นวิธีการฝึกอบรมแบบอภิปราย แบบทดลองที่ฝึกอบรมและผู้รับการฝึกอบรม ต้องช่วยกันดำเนินการ เป็นต้น วิธีการฝึกอบรมยังประกอบด้วยเทคนิคการฝึกอบรม แยกย่อยไปอีกมาก เช่น วิธีการฝึกอบรมแบบบรรยายต้องใช้เทคนิคการนำเข้าสู่เรื่อง เทคนิคการตั้งคำถาม เทคนิค การยกตัวอย่าง เทคนิคการเข้าใจ เทคนิคการเสริมแรงหรือให้กำลังใจ เทคนิคการสรุปเรื่อง

ในการทำให้การฝึกอบรมตอบสนองความต้องการในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญ ผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมจึงได้คิดค้นวิธีการและ เทคนิคการฝึกอบรมแปรเปลี่ยนไปตามรูปแบบและประเภทของการฝึกอบรม เพื่อให้องค์กรหรือหน่วยงาน ต่างๆ สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น วิธีการและเทคนิค การฝึกอบรมแปรเปลี่ยนไปตามรูปแบบและประเภทของการฝึกอบรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555, น. 45) กล่าวว่า วิธีการ หมายถึง แนวปฏิบัติและขั้นตอน ในการดำเนินการฝึกอบรม ส่วนเทคนิคเป็นวิธีการย่อยที่จะตอบสนองวิธีการต่างๆ วิธีการจึงมีขอบข่าย กว้างขวางกว่าเทคนิค เช่น วิธีการอบรมแบบบรรยายประกอบด้วย เทคนิคการนำเข้าสู่เรื่อง เทคนิคการใช้ สื่อการฝึกอบรมแบบบรรยาย เทคนิคการยกตัวอย่าง เทคนิคการสร้างความสนใจ เป็นต้น

วิธีการฝึกอบรมอาจจำแนกเป็น (1) วิธีการฝึกอบรมแบบบรรยาย (2) วิธีการฝึกอบรม แบบสัมมนา (3) วิธีการฝึกอบรมแบบยึดกลุ่ม (4) วิธีการฝึกอบรมแบบสาธิต (5) วิธีการฝึกอบรมแบบ

สถานการณ์จำลอง (6) วิธีการฝึกอบรมแบบโครงการ (7) วิธีการฝึกอบรมแบบแก้ปัญหา (8) วิธีการฝึกอบรมแบบบรรยาย และ (9) วิธีการฝึกอบรมแบบการพัฒนาโครงการจากกรณีงาน

โดยสรุป สื่อในกระบวนการฝึกอบรมครอบคลุม สื่อบุคคล สื่อวัสดุและอุปกรณ์ และสื่อวิธีการ หรืออาจจำแนกเป็นวิธีการฝึกอบรมแบบบรรยาย วิธีการฝึกอบรมแบบสัมมนา วิธีการฝึกอบรมแบบยืตกกลุ่ม วิธีการฝึกอบรมแบบสาธิต วิธีการฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลอง วิธีการฝึกอบรมแบบโครงการ วิธีการฝึกอบรมแบบแก้ปัญหา วิธีการฝึกอบรมแบบบรรยาย และวิธีการฝึกอบรมแบบการพัฒนาโครงการจากกรณีงาน

2. วิธีการจัดระบบฝึกอบรม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดระบบฝึกอบรมครอบคลุมประเด็น (1) การฝึกอบรมในฐานะระบบ (2) การกำหนดองค์ประกอบหลักระบบการฝึกอบรม และ (3) ขั้นตอนการจัดระบบการฝึกอบรม

2.1 การฝึกอบรมในฐานะระบบ

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2560, น.6) ได้อธิบายถึง การฝึกอบรม เป็นระบบเพราะการฝึกอบรมจำเป็นต้องกำหนดองค์ประกอบ มีการกำหนดการเชื่อมโยงองค์ประกอบระบบ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระบบหลัก

การฝึกอบรมจำเป็นต้องกำหนดองค์ประกอบ เพราะการกำหนดองค์ประกอบเป็นกิจกรรมสำคัญของการจัดระบบ โดยระบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นับตั้งแต่ระบบง่าย ๆ เช่น ระบบการนั่ง ประกอบด้วยการนำชิ้นส่วนและการจัดการสิ่งที่เกี่ยวข้องเรียกว่า “องค์ประกอบ” มารวมกัน องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นโครงสร้างมูลฐานของระบบ เมื่อแยกกันอยู่องค์ประกอบเหล่านี้ทำหน้าที่หรือใช้ประโยชน์อะไรไม่ได้ จนกว่าจะมารวมกันเป็นหน่วยใหญ่เรียกว่า “หน่วยบูรภาพ” ในกรณีระบบการนั่ง เปรียบเหมือน “เก้าอี้” ประกอบด้วยเก้าอี้อย่างเดียวเป็นระบบการนั่งได้หรือยัง “เก้าอี้” ประกอบด้วย ขา ที่รองนั่ง พนักพิง ที่รองแขน ยาง ผ้าคลุม สปริงหรือฟองน้ำ ที่เมื่อแยกกันอยู่ใช้นั่งไม่ได้เลย แต่เมื่อนำมารวมกันเป็นเก้าอี้ เพียงเก้าอี้อย่างเดียว ระบบการนั่งเกิดขึ้นไม่ได้ จนกว่าจะมีคนนั่ง และมีพื้นสำหรับวางเก้าอี้ เมื่อลองนั่งดูแล้ว เกิดผลย้อนกลับว่า เก้าอี้ทนทานต่อน้ำหนักแค่ไหน ต่ำไปสูงไปนั่งสบายหรือไม่

มีการกำหนดการเชื่อมโยงองค์ประกอบระบบ จากตัวอย่างระบบการนั่งเก้าอี้ จะเห็นได้ว่าระบบการนั่งประกอบด้วยองค์ 3 คือ พื้น เก้าอี้และคนนั่ง องค์ประกอบทั้งสามจะมาบรรจบกัน ณ จุด ๆ หนึ่ง การทำงานของระบบจึงเริ่มต้นจุดนี้เรียกว่า การเชื่อมโยงองค์ประกอบระบบ (Interfaces) เป็นจุดวิกฤตด้านกาลและเทศะ (เวลาและสถานที่) ที่องค์ประกอบทั้งหลายต้องมาประชุมกันเพื่อทำงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญนักจัดระบบจำเป็นต้องระบุการเชื่อมโยงและวิธีการควบคุมอย่างแม่นยำ เพราะการเชื่อมโยงจะเป็นชุมทางการสื่อสารขององค์ประกอบ หรือระบบย่อยทั้งหลาย การไม่มีการกำหนดการเชื่อมโยงที่ชัดเจน หรือขาดการควบคุมที่ดี การสื่อสารจะล้มเหลว องค์ประกอบทั้งหลายจะไม่มาบรรจบ ณ จุดวิกฤต ก็ย่อมบรรลุภารกิจไม่ได้ เช่น ผู้เล่นกองหลังของทีมฟุตบอลไม่สามารถสื่อสารกับผู้เล่นคนอื่นๆ แม้ว่าแต่ละคนจะเล่นเก่งสักเพียงใด ก็ย่อมเอาชนะคู่แข่งไม่ได้ หรือในกรณีระบบการนั่ง หากพื้นเอียง ก็วางเก้าอี้ไม่ตรง คนก็นั่งไม่ได้เป็นต้น การเชื่อมโยงจึงเป็นส่วนสำคัญของระบบทุกระบบ

ระบบการฝึกอบรมก็เช่นเดียวกัน องค์ประกอบต่างๆ ต้องมีการเชื่อมโยงที่ทำให้ องค์ประกอบทั้งหลายมาบรรจบกัน และเกิดเป็นการฝึกอบรมขึ้น หากขาดการเชื่อมโยง การฝึกอบรมก็ไม่ เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นแต่อาจไม่ราบรื่น เช่น วิทยากรเตรียมสไลด์คอมพิวเตอร์ หรือซีดีรอม แต่สถานที่ ฝึกอบรมไม่มีเครื่องเล่นคอมพิวเตอร์ ผู้รับการฝึกอบรมก็ไม่มีโอกาสได้ชม การถ่ายทอดเนื้อหาจะไม่ประสบ ความสำเร็จ และการดำเนินการตามขั้นตอนของระบบหลัก ระบบหลักหรือระบบทั่วไป (General System) ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ และผลย้อนกลับ

ระบบการฝึกอบรมเทียบได้คล้ายกับระบบการนั่ง การฝึกอบรมมีองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น วิทยากร ผู้รับการฝึกอบรม เนื้อหาสาระ ฯลฯ ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนของแบบจำลองระบบหลัก คือ มีการกำหนดปัจจัยนำเข้าก่อนการฝึกอบรม กระบวนการระหว่างดำเนินการฝึกอบรม ผลลัพธ์ และ ผลย้อนกลับหลังการฝึกอบรม เมื่อมองในมุมแคบการฝึกอบรมเป็นเพียงกระบวนการที่มีวิทยากรเข้าไปให้ การฝึกอบรมสมาชิกในห้องฝึกอบรม แต่ในมุมกว้าง การฝึกอบรมเป็นระบบเนื่องจากเกี่ยวข้องกับกิจกรรม และปัจจัยต่างๆ ครอบคลุม ตั้งแต่ก่อนการฝึกอบรมเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า ระหว่างที่ฝึกอบรมเป็นเรื่องของ กระบวนการ และหลังการฝึกอบรมที่เป็นเรื่องผลลัพธ์ และผลย้อนกลับ

ก่อนการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการต้องกระทำต่อปัจจัยนำเข้า (Input) ในส่วนที่เกี่ยวข้อง การศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัญหาที่จำเป็นต้องฝึกอบรม ด้วยการวางแผนและเตรียมการ ในด้านต่าง ๆ อาทิ การวิเคราะห์สถานการณ์ความพึงพอใจในการฝึกอบรม วิเคราะห์ผู้รับการฝึกอบรม วิเคราะห์เนื้อหาสาระที่นำมาถ่ายทอด กำหนดวิธีการ เทคนิคการฝึกอบรม กำหนดสื่อการฝึกอบรม กำหนด สภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม และแนวทางการประเมินการฝึกอบรม เมื่อได้วางแผนแล้ว ก็เตรียมการ ในด้านการศึกษาวิจัยเนื้อหาสาระ เตรียมวิธีการฝึกอบรม เตรียมจัดหาและผลิตสื่อการฝึกอบรม เตรียมกิจกรรม เกมต่างๆการเตรียมสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเตรียมตัวผู้ให้การฝึกอบรม ผลจากการวางแผนและเตรียมการก่อนการฝึกอบรมจะอยู่ในรูปของ “ชุดการฝึกอบรม” ที่วิทยากร จะนำไปใช้ระหว่างการฝึกอบรม

ในระหว่างการฝึกอบรม วิทยากรต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการฝึกอบรม ด้วยการนำเสนอ เนื้อหาสาระตามชุดการฝึกอบรมที่ได้วางแผนและเตรียมการ โดยใช้วิธีการ สื่อ และเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้ การฝึกอบรมดำเนินไปตามขั้นตอนในเวลาที่กำหนดไว้โดยดำเนินตามขั้นตอนการนำเสนอครบ 5 ขั้นตอน คือ การทดสอบก่อนการฝึกอบรม การนำเข้าสู่เรื่อง การนำเสนอ (ฝึกอบรม) การสรุปเรื่อง และการทดสอบ หลังการฝึกอบรม

หลังการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการต้องวิเคราะห์ผลการประเมินทั้งในแง่ของการประเมินผล สัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม และการประเมินระบบการฝึกอบรม เมื่อการฝึกอบรมสิ้นสุดลงแล้วก็มีการติดตาม ผลว่า ผู้รับการฝึกอบรมได้นำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการดำเนินชีวิตและธุรกิจการงานมากน้อย เพียงใด ระหว่างดำเนินการหรือหลังการฝึกอบรม วิทยากรจะต้องทราบผลย้อนกลับจากผู้รับการฝึกอบรมที่ นำมาใช้ในการปรับปรุงหรือควบคุมการฝึกอบรมให้ดำเนินต่อไป

โดยสรุป การฝึกอบรมในฐานะระบบ จำเป็นจะต้องกำหนดองค์ประกอบ การเชื่อมโยง องค์ประกอบระบบ และดำเนินการตามขั้นตอนของระบบหลัก โดยมีการฝึกอบรมทั้งก่อนการฝึกอบรม เกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า ระหว่างที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการ และหลังการฝึกอบรมที่เป็นเรื่องผลลัพธ์ และ ผลย้อนกลับ

2.2 การกำหนดองค์ประกอบหลักระบบการฝึกอบรม

การกำหนดองค์ประกอบหลักระบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย (1) องค์ประกอบด้านการวิจัย (2) องค์ประกอบด้านการศึกษาวิเคราะห์ (3) องค์ประกอบด้านการพัฒนา (4) องค์ประกอบด้านการนำเสนอ ถ่ายทอด (5) องค์ประกอบด้านการดำเนินการ และ (6) องค์ประกอบด้านการประเมิน

สิ่งที่รวมกันเข้าเป็นระบบ เพื่อให้ระบบมีความเป็นหน่วยสมบูรณ์หรือหน่วยบูรณาภาพที่มีความเป็นตัวของตัวเอง องค์ประกอบที่ใช้ในการจัดระบบเกิดขึ้นจากส่วนประกอบ โดยมีทั้งองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบรองเพื่อช่วยให้ได้ระบบที่เด่นชัดและครอบคลุมการดำเนินงานทุกอย่าง คือ องค์ประกอบของระบบ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2560, น. 8-11) ได้กล่าวถึง การกำหนดองค์ประกอบการจัดระบบการฝึกอบรม เป็นองค์ประกอบเชิงรูปธรรม และองค์ประกอบเชิงนามธรรม

องค์ประกอบเชิงรูปธรรม เป็นองค์ประกอบที่มองเห็น หรือสัมผัสได้ อาทิ วิทยากร เนื้อหา การฝึกอบรม ผู้รับการฝึกอบรม ช่องทาง หรือสื่อการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมการฝึกอบรม และการประเมิน

องค์ประกอบเชิงนามธรรม เป็นองค์ประกอบที่มองเห็นไม่ได้ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับระบบวิธีการ หรือความคิดเห็นต่าง ๆ ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านการวิจัย (Research) มุ่งที่จะหาคำตอบ หรือวิธีการฝึกอบรมที่แปลกใหม่ มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบอื่นอย่างต่อเนื่อง ผลของการศึกษามีทั้งที่มองเห็นได้ และมองไม่เห็นได้ แต่อาจจำแนกได้ 2 บทบาท คือ การเสาะแสวงหาคำตอบ และการนำผลไปใช้

ภารกิจด้านการเสาะแสวงหาคำตอบ ครอบคลุมการรวบรวม และพิจารณาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ การติดต่อหน่วยงานฝึกอบรมที่อาจใช้วิธีการอบรมแบบใหม่ๆ และการเข้าร่วมสัมมนา หรือการประชุมทางวิชาการหรือวิชาชีพ

ภารกิจทางด้านการประยุกต์ผลการวิจัย เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำผลไปใช้ในองค์ประกอบของการฝึกอบรม

2. องค์ประกอบด้านการศึกษาวิเคราะห์ เกี่ยวข้องกับการวางแผนและกำหนดขอบข่าย การดำเนินการฝึกอบรม ครอบคลุม วัตถุประสงค์ เกณฑ์ และอุปสรรคที่เกี่ยวกับการออกแบบและการใช้ระบบการฝึกอบรม โดยจะออกมาในรูปแบบของแผนการฝึกอบรม (Training Plan) ประกอบด้วย กิจกรรมหลัก 8 ประการที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม ได้แก่ การกำหนดปัญหาที่จะต้องมีการฝึกอบรม การกำหนดความต้องการที่จะต้องมีการฝึกอบรม การกำหนดสมรรถภาพมาตรฐาน การกำหนดคุณสมบัติผู้รับการฝึกอบรม การกำหนดเกณฑ์การฝึกอบรม การประมาณการค่าใช้จ่าย การคำนวณผลตอบแทนจากการลงทุน และการจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรม

3. องค์ประกอบด้านการพัฒนา เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับการออกแบบและผลิตสื่อ การฝึกอบรมโดยจัดอยู่ในรูปของ “ชุดการฝึกอบรม” ที่วิทยากรและผู้รับการฝึกอบรมต้องใช้ ประกอบด้วย คู่มือ วิทยากร สื่อสื่อดิจิทัล ใบงาน แบบฝึกปฏิบัติ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

กิจกรรมการพัฒนาครอบคลุมภารกิจหลัก 4 ประการ คือ (1) การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (2) เทคโนโลยีการเปลี่ยนพฤติกรรม (3) การกำหนดวิธีการถ่ายทอด และ(4) การสร้างแบบทดสอบ เพื่อวัดพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป

4. องค์ประกอบด้านการนำเสนอ ถ่ายทอด เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ การฝึกอบรมโดยตรงที่วิทยากรจะต้องดำเนินการฝึกอบรมตามชุดฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ถือเป็น

“จุดเชื่อมโยง” ที่มีความสำคัญมากเมื่อวิทยากร ผู้รับการฝึกอบรม ชุดการฝึกอบรม และการประเมิน มาจัดเรียงตามขั้นตอนที่เหมาะสมตามลำดับเวลา และในสถานที่เดียวกัน นอกจากนี้ องค์ประกอบ ด้านการนำเสนอยังเกี่ยวข้องกับห้องปฏิบัติการ หรือการฝึกงาน ที่ช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมได้รับความรู้ และประสบการณ์ตามที่พวกเขาประสงค์

5. องค์ประกอบด้านการดำเนินการ เป็นองค์ประกอบด้านการบริหารและบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุม ประสานงาน และรายงานผลการฝึกอบรม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบนี้ ได้แก่ การประกาศรับสมัครผู้รับการฝึกอบรม การคัดเลือก การแจ้งผลการตอบรับ การจองสถานที่ การเชิญวิทยากร การเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม การจัดรถรับส่ง การบริการด้านการสื่อสาร (ไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรเลข) การจัดที่พัก การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม การรับและเบิกจ่ายเงิน สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ

6. องค์ประกอบด้านการประเมิน เป็นการประเมินการดำเนินการควบคุมไปกับการพัฒนาการฝึกอบรมโดยต้องมีการประเมินครบวงจรเช่นกัน ตั้งแต่ประเมินก่อนการฝึกอบรม ประเมินระหว่างการฝึกอบรม และการประเมินหลังการฝึกอบรม

โดยสรุป การกำหนดองค์ประกอบหลักระบบการฝึกอบรม องค์ประกอบที่จำเป็น ในการฝึกอบรม ได้แก่ การวิจัย การศึกษาวิเคราะห์ การพัฒนาการฝึกอบรม การนำเสนอ ถ่ายทอด การดำเนินการ และการประเมินการฝึกอบรม

2.3 ขั้นตอนการจัดระบบการฝึกอบรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2560, น. 11-13) ได้กล่าวถึง การกำหนดขั้นตอนการจัดระบบ การฝึกอบรม มีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ (1) ขั้นตอนการจัดระบบการฝึกอบรม และ (2) ขั้นตอนของระบบการฝึกอบรม

2.3.1 ขั้นตอนการจัดระบบการฝึกอบรม เป็นการจัดเรียงลำดับองค์ประกอบและ ส่วนประกอบที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมไว้ในวิถี ทิศทาง และความสัมพันธ์ที่เหมาะสม ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบ การฝึกอบรมมีขั้นตอนที่ต้องดำเนินการอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ ขั้นตอนการจัดระบบการฝึกอบรม และ ขั้นตอนของระบบการฝึกอบรม

ในการจัดระบบการฝึกอบรม การวิเคราะห์ระบบเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ระบบ การฝึกอบรมที่มีอยู่แล้วทั้งที่เป็นของตนเอง หรือเป็นระบบฝึกอบรมในหน่วยงาน สถาบันอื่น สิ่งที่จะ วิเคราะห์ ได้แก่ องค์ประกอบต่าง ๆ อาทิ ปรัชญา ปณิธาน จุดหมาย นโยบาย เนื้อหาสาระ วิธีการ สื่อและ การประเมินด้วยการหาข้อดีที่ควรเก็บรักษาและข้อเสียที่ต้องปรับปรุง

เมื่อได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ระบบแล้ว ก็นำมากำหนดองค์ประกอบใหม่ และนำ องค์ประกอบมาเรียงเป็นขั้นตอน วิถี และทิศทางที่เหมาะสมเพื่อสร้างระบบใหม่ขึ้น โดยมีการกำหนด องค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อยที่จำเป็น

2.3.2 ขั้นตอนของระบบการฝึกอบรม เป็นกิจกรรมหนึ่งในขั้นการสังเคราะห์ระบบ ซึ่งขั้นตอนที่ 2 ของการจัดระบบการฝึกอบรม ในขั้นนี้องค์ประกอบทั้งหลายจะจัดเรียงลำดับไว้ในวิถี ทิศทาง และความสัมพันธ์ที่เหมาะสม กลายเป็นขั้นตอนในระบบการฝึกอบรม สามารถนำมากำหนด องค์ประกอบย่อย และจัดลำดับขั้นตอนได้เป็น 6 ขั้นตอน แต่ละขั้นตอนจำแนกเป็นขั้นตอนย่อย ดังนี้

1) ขั้นที่ 1 ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา และความต้องการ เป็นขั้นศึกษาและวิเคราะห์สภาพการณ์ของหน่วยงาน เพื่อให้ทราบปัญหา และความต้องการด้านการฝึกอบรม มีขั้นตอนย่อย 3 ขั้นตอน คือ (1) วิเคราะห์สภาพการณ์ (2) วิเคราะห์ปัญหา และ (3) วิเคราะห์ความต้องการ

2) ขั้นที่ 2 กำหนดสมรรถภาพและความสามารถที่ต้องฝึกอบรม เป็นขั้นที่หาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่นำมาใช้ในการกำหนดมาตรฐานความสามารถในการฝึกอบรม ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 4 ขั้นตอน คือ (1) ศึกษาความสามารถมาตรฐาน (2) ศึกษาความสามารถที่มีอยู่จริง (3) กำหนดความสามารถที่ต้องฝึกอบรม และ(4) รวบรวมเนื้อหาสาระและประสบการณ์สำหรับฝึกอบรม

3) ขั้นที่ 3 พัฒนาการฝึกอบรม เป็นขั้นนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย เพื่อกำหนดหลักสูตรและชุดฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนย่อย คือ (1) พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ครอบคลุมการกำหนดวิชา และรายละเอียดเนื้อหาสาระ และ(2) พัฒนาชุดฝึกอบรม ครอบคลุม การวางแผนเตรียมการ และทำแผนการฝึกอบรม ผลิตสื่อ และประเมินสื่อฝึกอบรม

4) ขั้นที่ 4 จัดและดำเนินการฝึกอบรม เป็นขั้นที่เกี่ยวกับการบริหาร ได้แก่ การเตรียม จัดการ และดำเนินการฝึกอบรม ในส่วนที่ไม่ใช่งานวิชาการโดยตรงประกอบด้วย 3 ขั้นตอนย่อย คือ (1) จัดสถานที่การฝึกอบรม (2) จัดวิทยากรการฝึกอบรม และ(3) จัดบริการการฝึกอบรม

5) ขั้นที่ 5 นำเสนอ ถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ เป็นขั้นฝึกอบรมจริง มีขั้นตอนย่อยที่วิทยากรจะต้องทำ 5 ขั้นตอน คือ (1) ทดสอบก่อนการฝึกอบรม (2) นำเข้าสู่เรื่อง (3) ประกอบกิจกรรมการฝึกอบรม (4) สรุปเรื่อง และ(5) ทดสอบหลังการฝึกอบรม

6) ขั้นที่ 6 ประเมินการฝึกอบรม เป็นขั้นตอนตรวจสอบความสำเร็จของการฝึกอบรมทั้งในแง่การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และการประเมินประสิทธิภาพของการฝึกอบรม มีขั้นตอนย่อย 3 ขั้นตอน คือ (1) ประเมินก่อนการฝึกอบรม (2) ประเมินระหว่างการฝึกอบรม และ (3) ประเมินหลังการฝึกอบรม

โดยสรุป การกำหนดขั้นตอนการจัดระบบการฝึกอบรม มีขั้นตอนอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ (1) ขั้นตอนการจัดระบบการฝึกอบรม และ(2) ขั้นตอนของระบบการฝึกอบรม และสามารถนำมากำหนดองค์ประกอบย่อย และจัดลำดับขั้นตอนได้เป็น 6 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา และความต้องการ (2) กำหนดสมรรถภาพและความสามารถที่ต้องฝึกอบรม (3) พัฒนาการฝึกอบรม เป็นขั้นนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย (4) จัดและดำเนินการฝึกอบรม เป็นขั้นที่เกี่ยวกับการบริหาร (5) นำเสนอ ถ่ายทอดเนื้อหา และ (6) ประเมินการฝึกอบรม

3. การออกแบบระบบการฝึกอบรม

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบการฝึกอบรม ครอบคลุมประเด็น (1) สามัญทัศน์ การออกแบบระบบการฝึกอบรม (2) องค์ประกอบของการออกแบบระบบการฝึกอบรม และ (3) ขั้นตอนของการออกแบบระบบการฝึกอบรม (วาสนา ทวีกุลทรัพย์, 2558, น. 2-34)

3.1 สามัญทัศน์การออกแบบระบบการฝึกอบรม

ในการดำเนินหรือแก้ปัญหา มนุษย์จำเป็นต้องอาศัยวิธีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและความชำนาญ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้และประสบการณ์

บางอย่างสามารถเรียนรู้ได้จากชีวิตจริง แต่บางอย่างอาจจะเสี่ยงต่อการสูญเสียหรือต้องใช้เวลาอันยาวนานเกินไป ที่พัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะและความชำนาญได้ทันที จึงได้มีผู้คิดวิธีการฝึกอบรมขึ้น ปัจจุบัน การฝึกอบรมได้นำมาใช้อย่างแพร่หลายจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานในองค์กร หรือสถาบัน

3.1.1 ความหมายของการออกแบบระบบการฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็น กระบวนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อพัฒนางานที่ทำอยู่แล้วให้พัฒนาขึ้นใหม่อีกทั้งเป็นกระบวนการ แก้ปัญหา และปรับปรุงระบบงาน โดยเน้นที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติ การฝึกอบรมจึงไม่ใช่เป็นเพียงการใช้เครื่องมือ และการ ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ในการฝึกอบรมเท่านั้น แต่รวมไปถึงการจัดสภาพแวดล้อมทางการฝึกอบรม ซึ่งทั้งหมดนี้ จะต้องอาศัยการออกแบบระบบการฝึกอบรมเข้าช่วย

การออกแบบระบบการฝึกอบรม เป็นการวางแผนกำหนดขั้นตอนของระบบ การฝึกอบรมที่ครอบคลุม การกำหนดวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์โครงสร้างเนื้อหาสาระ การวิเคราะห์ผู้รับ การฝึกอบรม การกำหนดขั้นตอนการนำเสนอ การเลือกสื่อและช่องทาง การกำหนดวิธีการฝึกอบรม การจัดการฝึกอบรม การกำหนดแนวทางการประเมินและการติดตามผลและการเขียนแบบจำลองระบบการ ฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการนำระบบการฝึกอบรมไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

3.1.2 ความสำคัญของการออกแบบระบบการฝึกอบรม เป็นที่ยอมรับกันว่า การฝึกอบรมเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง เพื่อมุ่งหวังผลกำไรหลายด้าน ต้องการให้ผู้รับการฝึกอบรม เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ส่วนผู้รับการฝึกอบรมคาดหวังว่าหลังจากฝึกอบรม สิ้นสุดลงต้องได้รับความรู้ ทักษะ และความรู้สึที่ดีต่อองค์กร ผลกำไรดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้เมื่อนำการ ออกแบบระบบการฝึกอบรมมาใช้ มีความสำคัญต่อการฝึกอบรมพอประมวลได้ดังนี้ คือ (1) ทำให้ผู้บริการ เกิดความมั่นใจ (2) กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้อย่างละเอียด (3) ตรวจสอบข้อดีและข้อเสีย และ (4) ทำให้เกิดการวิจัยค้นคว้า

การออกแบบระบบการฝึกอบรม ทำให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจว่าการฝึกอบรมนั้น มีการใคร่ครวญทันท่วงทีอย่างรอบคอบ ยังผลให้การฝึกอบรมดำเนินการไปด้วยดีนำมาซึ่งประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ โดยประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณ

การออกแบบระบบการฝึกอบรม เป็นวิธีการจัดระบบโดยกำหนดขั้นตอนในการ ปฏิบัติไว้อย่างละเอียดชัดเจนว่าขั้นตอนอะไรที่ต้องดำเนินการ ขั้นตอนใดที่ต้องทำก่อนและหลัง แต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงานนานเท่าใด ใช้ทรัพยากรอะไรบ้าง เกี่ยวข้องกับใครบ้าง การกำหนดขั้นตอนจะช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้อำนวยการหลักสูตรฝึกอบรม มีโอกาสตรวจสอบความก้าวหน้า จากขั้นตอนต่าง ๆ ได้ทุกระยะ

ระบบการฝึกอบรมที่ออกแบบแล้ว สามารถตรวจสอบข้อดีและข้อเสีย เพื่อแก้ไข ปัญหาได้ทันท่วงทีจะช่วยให้การฝึกอบรมดำเนินการไปได้ตลอดและมีประสิทธิภาพ

3.1.3 แนวทางการออกแบบระบบการฝึกอบรม ในการออกแบบระบบทางการฝึกอบรม จำต้องทำให้ผู้บริหารเกิดความมั่นใจ ตรวจสอบความก้าวหน้าได้ทุกระยะ สามารถตรวจสอบข้อดีและ ข้อเสียได้ และทำให้เกิดการวิจัยค้นคว้านำสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เมื่อมีการออกแบบระบบการฝึกอบรมมีความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ดังนั้นในการออกแบบระบบการฝึกอบรมยึดแนวทางสำคัญ 2 แนวทาง คือ การออกแบบระบบการฝึกอบรมเฉพาะรายย่อยหรือเฉพาะส่วน และการออกแบบการฝึกอบรม ทั้งระบบหรือครบวงจร (ชัยยงค์ พรหมวงศ์, 2537, น. 23-24)

1. การออกแบบระบบการฝึกอบรมเฉพาะรายย่อยหรือเฉพาะส่วน เป็นแนวทางการออกแบบที่เจาะเฉพาะส่วนย่อยบางส่วนบางระดับ บางขั้นตอน หรือบางองค์ประกอบ ส่วนระดับที่เลือกมาออกแบบการฝึกอบรม มักเป็นระดับที่ต้องการประกันคุณภาพ มีผู้รับการฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก และจำเป็นต้องมีการวางแผน เตรียมการ และดำเนินการอย่างดีที่สุด ขั้นตอนที่เลือกมาออกแบบ มักเป็นขั้นตอนการฝึกอบรม ซึ่งเป็นขั้นตอนที่วิทยากรต้องพบหรือเผชิญหน้าผู้รับการฝึกอบรม องค์ประกอบที่เลือกมาออกแบบ ส่วนมากจะเป็นการออกแบบสื่อการฝึกอบรม การออกแบบการฝึกอบรมตามแนวโน้มเหมาะสำหรับหน่วยงานการฝึกอบรมที่ยังไม่มีความพร้อมในด้านบุคลากรการออกแบบ และทรัพยากรที่มีจำกัด

2. การออกแบบระบบการฝึกอบรมทั้งระบบหรือครบวงจร การออกแบบทั้งระบบหรือครบวงจร โดยการออกแบบทั้งระบบหรือครบวงจร เป็นการออกแบบการฝึกอบรมทุกระดับ ทุกองค์ประกอบ และทุกขั้นตอนการฝึกอบรม โดยดำเนินการตามขั้นตอนการออกแบบอย่างครบถ้วน และการออกแบบทุกระดับของการฝึกอบรม เป็นการออกแบบการฝึกอบรมทุกระดับหลักสูตรให้อยู่ในรูปชุดการฝึกอบรม

ส่วนองค์ประกอบที่จำต้องออกแบบในแนวทางนี้ ได้แก่ การออกแบบวิธีการฝึกอบรม การออกแบบคู่มือการฝึกอบรม การออกแบบเอกสารประกอบการฝึกอบรม การออกแบบสื่อการฝึกอบรมทุกประเภทการออกแบบการจัดห้องฝึกอบรม การออกแบบห้องปฏิบัติการ และการออกแบบการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม

ขั้นตอนการฝึกอบรม ได้แก่ การวางแผน การเตรียมการ การดำเนินการ การประเมินและติดตามผล

ผลของการออกแบบก็คือ เมื่อนำไปผลิตสื่อ และวัสดุที่จำเป็นแล้วจะได้ชุดฝึกอบรมสำหรับการฝึกอบรมทุกชั่วโมง และทุกวัน ในรูปของชุดฝึกอบรม และในภาพรวมสถาบันการฝึกอบรมจะมีชุดการฝึกทั้งหมดที่มีองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยไว้ครบสมบูรณ์แบบ

โดยสรุป การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การออกแบบระบบการฝึกอบรม เป็นการวางแผนกำหนดขั้นตอนของระบบการฝึกอบรม สำคัญต่อการฝึกอบรมพอประมวลได้ (1) ทำให้ผู้บริการเกิดความมั่นใจ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติไว้อย่างละเอียด ตรวจสอบข้อดีและข้อเสีย และทำให้เกิดการวิจัยค้นคว้า การออกแบบระบบการฝึกอบรมยึดแนวทางสำคัญ 2 แนวทาง คือ การออกแบบระบบการฝึกอบรมเฉพาะรายย่อยหรือเฉพาะส่วน และการออกแบบการฝึกอบรม ทั้งระบบหรือครบวงจร

3.2 องค์ประกอบของการออกแบบระบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย (1) องค์ประกอบ การออกแบบระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม การจัดทำโครงการฝึกอบรมและการนำเสนอโครงการฝึกอบรม ผู้รับการฝึกอบรม เนื้อหาสาระและประสบการณ์ และวัตถุประสงค์ (2) องค์ประกอบการออกแบบระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ ประกอบด้วย ในวิธีการฝึกอบรม สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม และการจัดการฝึกอบรม และ (3) องค์ประกอบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

3.2.1 องค์ประกอบการออกแบบระบบการฝึกอบรมในด้านปัจจัยนำเข้า

1) องค์ประกอบปัจจัยนำเข้าด้านการวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นในการฝึกอบรม การวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นมีความสำคัญมาซึ่งการฝึกอบรม มักพบบ่อยครั้งว่า หน่วยงานบางหน่วยงานมีบุคลากรคนเดิมไปฝึกอบรมเกือบจะทุกหลักสูตร แต่ไม่ได้นำความรู้ ทักษะ และความชำนาญที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง หรือไม่ก็จัดฝึกอบรมเพียงเพื่อให้ได้งบประมาณที่ได้มาทั้งหมดไปเท่านั้น การที่จะได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมอย่างแท้จริงควรกำหนดแนวทางและวิธีการวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นในการฝึกอบรม ได้แก่

(1) ความหมายของการวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นการเปรียบเทียบความสามารถ บุคคลที่มีอยู่จริงกับความสามารถมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ และนำข้อแตกต่างมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม

(2) แนวทางการวิเคราะห์สถานการณ์ในการฝึกอบรม การวิเคราะห์สถานการณ์ในการฝึกอบรมครอบคลุม การวิเคราะห์จากสถานการณ์ทั่วไป และสถานการณ์ที่เป็นปัญหา

ก. การวิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไปในการฝึกอบรม เป็นการวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ข. การวิเคราะห์สถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการฝึกอบรม อาจวิเคราะห์ได้จาก ปัญหาการปฏิบัติงานเนื่องจากมาตรฐานในการทำงานต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดหรือเป้าหมาย และปัญหาที่เกิดจากการบริหารงานในองค์กร

(3) แนวทางการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นการตอบสนองความจำเป็นของมนุษย์ในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน การวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมวิเคราะห์ได้จากบุคลากรภายในองค์กรทั้งฝ่ายปฏิบัติและฝ่ายบริหาร

(4) การวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นสู่หลักการฝึกอบรม การวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นด้านการจัดการฝึกอบรมทำให้ทราบสถานการณ์และความจำเป็นด้านความรู้ ทักษะ และทักษะความชำนาญที่มีอยู่ในหน่วยงานที่ต้องการจัดการฝึกอบรม เพื่อนำไปเปรียบเทียบความสามารถมาตรฐานและนำข้อแตกต่างมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

ก. วิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นด้านการฝึกอบรม การวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นด้านการฝึกอบรม เป็นการศึกษาสภาพแวดล้อมของหน่วยงานในด้านปรัชญา ปณิธาน จุดมุ่งหมาย โครงสร้างทางบริหาร การดำเนินงานของหน่วยงาน และความรู้ความสามารถที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

ข. ความสามารถของบุคลากร หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความชำนาญที่จำเป็นสำหรับบุคลากรจะต้องมีเพื่อดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย จำแนกเป็นความรู้ความสามารถมาตรฐาน และความสามารถที่มีอยู่จริง (1) ความสามารถมาตรฐาน (Standard Abilities) หมายถึง ระดับความรู้เจตคติ และทักษะความชำนาญที่จำเป็นสำหรับดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายหรือคุณภาพครบถ้วน หากเป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางกายที่ต้องใช้เนื้อหาสาระพื้นฐานมักเรียกว่า “สมรรถภาพ” หรือ “สมรรถนะ” หรือ “Competencies” ดังนั้น ความสามารถมาตรฐานประเภทนี้จึงเรียกว่า “สมรรถภาพมาตรฐาน” (Standard Competencies) ส่วน ความสามารถมาตรฐานจำแนกเป็นสองระดับ คือ ความสามารถมาตรฐานในอุดมการณ์ (Ideal Standard Abilities) และ

ความสามารถมาตรฐานที่ปฏิบัติได้ (Practical Standard Abilities) การวิเคราะห์สถานการณ์จึงมีจุดมุ่งหมายที่จะทราบขีดความสามารถที่อยู่ของบุคลากรเพื่อจะนำไปเทียบกับความสามารถมาตรฐานดังกล่าวข้างต้น และ(2) ความสามารถที่มีอยู่จริง (Actual Abilities) หมายถึง ขีดความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติภารกิจที่มอบหมายให้ ความสามารถที่มีอยู่จริงจะหาได้จากการสังเกตพฤติกรรมทำงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และความสามารถที่ต้องพัฒนา เมื่อกำหนดความสามารถมาตรฐานแล้วลบด้วยสมรรถภาพที่มีอยู่จริงก็จะได้ “ความสามารถที่ต้องพัฒนา” (Discrepancy Abilities) หมายถึง ความรู้ที่คนคิด และทักษะความชำนาญที่บุคลากรไม่มีหรือไม่เพียงพอ หรือยังไม่ถึงขีดความสามารถที่ต้องการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม เมื่อได้ความสามารถที่ต้องพัฒนาแล้วก็จะนำความสามารถนั้นมาจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมตามกระบวนการจัดทำหลักสูตร

2) องค์ประกอบปัจจัยนำเข้าด้านการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมจะทำในรูปของการเขียนหลักสูตรการฝึกอบรมองค์กรแต่ละแห่งมีรูปแบบการเขียนหลักสูตรฝึกอบรมแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม หลักสูตรการฝึกอบรมควรมีส่วนประกอบสำคัญ คือ ชื่อหลักสูตร ผู้รับผิดชอบ หลักการและเหตุผล เรื่องที่ฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของเรื่อง เนื้อหาสาระของเรื่อง วิธีการหรือเทคนิควิธีการวิทยากร คุณสมบัติและจำนวนของผู้รับการฝึกอบรม ระยะเวลา สถานที่ โปรแกรมการฝึกอบรม และการรับรองผลการฝึกอบรม คือ

(1) ชื่อหลักสูตรฝึกอบรม การกำหนดชื่อหลักสูตรจะต้องชัดเจน และเข้าใจง่าย โดยปกติการกำหนดชื่อหลักสูตรการฝึกอบรมมีสามวิธีด้วยกันคือ (1) การกำหนดชื่อหลักสูตรการฝึกอบรมตามตำแหน่งหน้าที่และงานที่ปฏิบัติที่ต้องการฝึกอบรม เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมช่างกลึง หลักสูตรการฝึกอบรมหัวหน้างานการเงิน (2) การกำหนดชื่อหลักสูตรการฝึกอบรมตามลักษณะเนื้อหาของหลักสูตร เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมการผลิตสื่อ หลักสูตรการฝึกอบรมเทคนิคการบริหาร และ (3) การกำหนดชื่อหลักสูตรการฝึกอบรมตามตำแหน่งหน้าที่และงานที่ปฏิบัติและลักษณะเนื้อหาวิชาหรือหลักสูตร เช่น โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร เป็นต้น

(2) ผู้รับผิดชอบหลักสูตรการฝึกอบรม ในหลักสูตรการฝึกอบรมควรกำหนดหน่วยงานหรือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นผู้รับผิดชอบในการเสนอแนะดำเนินการ ถ้าผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นบุคคลเดียวมักจะระบุชื่อและตำแหน่งหน้าที่

(3) หลักการและเหตุผลในการฝึกอบรม การเขียนหลักการและเหตุผล ควรเขียนบรรยายถึงความจำเป็นของการฝึกอบรมนั้น ไม่นิยมเขียนเป็นหัวข้อ ใช้วิธีการเขียนแบบบรรยาย แนวทางการเขียนหลักการและเหตุผลควรมีรายละเอียดดังนี้ คือ (1) ควรระบุความเป็นมาของปัญหาที่เกิดขึ้นว่ามีปัญหาอะไร เกิดขึ้นได้อย่างไร ก่อนให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานในลักษณะใด (2) อธิบายหลักการที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหา (3) กำหนดเหตุผลในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหา และ (4) ควรเขียนให้เป็นรูปธรรมมีข้อคิดตัวเลข สถิติหรือหลักฐานที่แสดงให้เห็นข้อมื่อยืนยันว่า มีความจำเป็นหรือเหตุผลเพียงใดในการดำเนินการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการอนุมัติโครงการ

(4) การกำหนดเรื่องที่ฝึกอบรม เป็นการกำหนดว่าผู้รับการฝึกอบรมควรเรียนรู้เรื่องใดบ้าง หลักสูตรการฝึกอบรมบางสูตรอาจมีเรื่องเดียวหรือหลายเรื่องไม่มีเกณฑ์ตายตัว การกำหนดเรื่องที่จะนำเข้าสู่การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมต่อไป

(5) การกำหนดวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ของเรื่องควรเขียนเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมทุกเรื่องที่ฝึกอบรมครอบคลุม 3 ด้าน คือ พุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย

(6) เนื้อหาสาระของเรื่องที่ฝึกอบรม การเขียนเนื้อหาสาระของเรื่องเป็นกรอบให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ทราบว่าวิชาที่ฝึกอบรมมีเนื้อหาในด้านใด พุทธิพิสัย จิตพิสัย หรือทักษะพิสัย และเนื้อหาที่จัดฝึกอบรมอยู่ในระดับความรู้พื้นฐาน หรืออยู่ในระดับสูง

(7) วิธีการในการฝึกอบรม การกำหนดวิธีการหรือเทคนิคการฝึกอบรม เป็นการกำหนดว่าจะใช้วิธีการใดโดยต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระ จำนวนผู้รับการฝึกอบรม สถานที่ วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ

(8) วิทยากรฝึกอบรม ในหลักสูตรการฝึกอบรมควรกำหนดชื่อวิทยากร ตำแหน่งวิชาการ ตำแหน่งหน้าที่ทางบริหาร วุฒิการศึกษา ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์การทำงาน และสถานที่ที่ทำงาน การกำหนดข้อมูลวิทยากรอย่างละเอียดช่วยสร้างความศรัทธาและความมั่นใจให้กับผู้อบรมว่าการฝึกอบรมครั้งนี้จะได้รับประโยชน์เพราะวิทยากรที่เชิญมามีความรู้ความสามารถในเรื่องนั้นอย่างดี

(9) คุณสมบัติและจำนวนผู้รับการฝึกอบรม การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรม อาจกำหนดได้จากปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของหน่วยงานนั้น วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมระดับของเนื้อหาสาระที่จะฝึกอบรม และประโยชน์ที่ผู้รับการอบรมจะได้รับมาจากการกำหนดคุณสมบัติโดยทั่วไป

(10) ระยะเวลาฝึกอบรม ควรกำหนดเป็นชั่วโมงหรือจำนวนวัน ระหว่างวันที่เดือนอะไร ถึงวันที่เดือนอะไร

(11) สถานที่ฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรมควรกำหนดให้ชัดเจนว่าห้องประชุมที่ใช้อยู่อาคารใด ชั้นที่เท่าใด ถ้าใช้สถานที่ฝึกอบรมหลายแห่งควรเขียนบอกไว้ชัดเจน ถ้าเป็นไปได้ควรจัดทำแผนผังของสถานที่ด้วย จะช่วยให้ผู้รับการอบรมเดินทางสะดวกขึ้น

(12) โปรแกรมการฝึกอบรม โปรแกรมการฝึกอบรมอาจจัดทำได้หลายรูปแบบแบบความเรียงหรือแบบตาราง ส่วนแบบตารางการฝึกอบรมแบ่งได้ 2 ส่วน คือ (1) ส่วนบนตารางหรือส่วนหัวตาราง และ (2) ส่วนภายในตารางที่เป็นช่อง หรือถ้าไม่มีเป็นช่อง ก็อาจเขียนเรียงลำดับ ตามวันที่ เวลา

(13) การรับรองผลการฝึกอบรม ในหลักสูตรการฝึกอบรมควรกำหนดว่าผู้รับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตร การฝึกอบรมจะได้รับประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตรจากสถาบันหรือองค์กร พร้อมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ที่ผู้รับการอบรมมีสิทธิ์ได้รับประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตรจากระยะเวลาในการเข้ารับการอบรมคิดเป็นกึ่งเปอร์เซ็นต์หรือร้อยละ หรือกำหนดเป็นจำนวนกึ่งชั่วโมง หรืออาจจะระบุวิธีการประเมินผลเกณฑ์คะแนนการตัดสินใจด้วย บางหลักสูตรอาจกำหนดวิธีการประเมินไว้ต่างหาก

3) องค์ประกอบปัจจัยนำเข้าด้านการจัดทำโครงการฝึกอบรมและการนำเสนอโครงการฝึกอบรม ได้แก่ (1) การจัดทำโครงการฝึกอบรม เพื่อเสนอผู้บริหารหรือผู้อนุมัติโครงการต่อไป การจัดทำโครงการฝึกอบรมจะทำในรูปการเขียนโครงการ หน่วยงานแต่ละหน่วยงานมักกำหนดรูปแบบการเขียนโครงการไว้แตกต่างกันไป การเขียนโครงการฝึกอบรม ประกอบด้วย ชื่อโครงการ ประเภทและลักษณะของโครงการ ผู้รับผิดชอบโครงการ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน

ทรัพยากร โปรแกรมหรือตารางการปฏิบัติงาน การประเมินโครงการ ผลที่คาดหวังหรือประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการ และแผนผังการดำเนินงานหรือกิจกรรม และ (2) การนำเสนอโครงการ โครงการฝึกอบรมที่เขียนเรียบร้อยแล้วจะนำโครงการนั้นเสนอเพื่อขออนุมัติเนื่องจากโครงการฝึกอบรมต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายและต้องใช้งบประมาณการเสนอขออนุมัติโครงการฝึกอบรมควรดำเนินการตามขั้นตอน คือ การขออนุมัติในหลักการ และการขออนุมัติเพื่อการดำเนินการ

4) *องค์ประกอบปัจจัยนำเข้าด้านผู้รับการฝึกอบรม* ผู้รับการฝึกอบรมเป็นบุคคลสำคัญในการฝึกอบรม ผู้ออกแบบระบบต้องศึกษาผู้รับการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ดังนี้ เพศ อายุ ตำแหน่งหน้าที่การงาน วุฒิทางการศึกษา ความรู้และประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญ ความสามารถและประสบการณ์พิเศษ เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร ฐานะทางเศรษฐกิจ สถานทางครอบครัว ความเชื่อ ทักษะคดีที่มีต่อองค์กรหรือหน่วยงาน ผลงานที่ทำ รางวัล การนับถือศาสนา

นอกจากการศึกษานี้แล้ว ยังต้องกำหนดผู้รับการฝึกอบรมในด้านอายุ ตำแหน่งหน้าที่การงาน วุฒิการศึกษา ความรู้ และประสบการณ์ สิ่งที่คาดหวังจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้รับการฝึกอบรมด้วย

5) *องค์ประกอบปัจจัยนำเข้าด้านเนื้อหาสาระและประสบการณ์* ในการออกแบบระบบการฝึกอบรมเนื้อหาสาระและประสบการณ์ เป็นองค์ประกอบซึ่งนำมาสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการฝึกอบรม สื่อ และกิจกรรมที่ใช้ในการฝึกอบรม เนื้อหาสาระและประสบการณ์ที่จะถ่ายทอดให้แก่ผู้รับการฝึกอบรม ครอบคลุมเนื้อหาสาระและประสบการณ์ด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย (1) เนื้อหาสาระและประสบการณ์ด้านพุทธิพิสัย ครอบคลุมเนื้อหาประเภทความรู้ทุกอย่าง จำแนกออกเป็น 6 ระดับ ตามแนวคิดของเบนจามิน บลูม ได้แก่ ความรู้ความจำ ความเข้าใจ การประยุกต์ใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน (2) เนื้อหาสาระและประสบการณ์ด้านจิตพิสัย ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับความรู้สึกรังสรรค์ เช่น ความรู้สึก ความสนใจ ความสำนึก ความไวต่อสถานการณ์ การยอมรับ ทักษะคดี ค่านิยม และคุณธรรม และ (3) เนื้อหาสาระและประสบการณ์ด้านทักษะพิสัย ครอบคลุมทักษะทางร่างกาย ทักษะสติปัญญา และทักษะทางการจัดการ

6) *องค์ประกอบด้านปัจจัยนำเข้าด้านวัตถุประสงค์* วัตถุประสงค์เป็นผลที่คาดหวังว่าผู้รับการฝึกอบรมจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่กำหนดไว้โดยทั่วไปวัตถุประสงค์มี 2 ประเภท คือ วัตถุประสงค์ทั่วไป และวัตถุประสงค์เฉพาะหรือวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม วัตถุประสงค์ที่ใช้ในการออกแบบระบบการทำงานมักเขียนในรูปวัตถุประสงค์เฉพาะหรือวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

การกำหนดวัตถุประสงค์มีแนวทางที่ต้องคำนึง ดังนี้ (1) ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไปก่อนแล้วจึงเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม และ(2) การเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมมีหลัก 3 ประการ คือ การกำหนดพฤติกรรม การกำหนดเงื่อนไขหรือสถานการณ์ และการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่ยอมรับ

3.2.2 องค์ประกอบการออกแบบระบบการฝึกอบรมในด้านกระบวนการ องค์ประกอบกระบวนการในด้านขั้นตอนการฝึกอบรม การนำเสนอการฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่ยึดหลักการสื่อความหมาย และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรกับผู้รับการฝึกอบรม ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ คือ ขั้นตอนทดสอบก่อนฝึกอบรม ขั้นนำเข้าสู่เรื่อง ขั้นประกอบกิจกรรมการฝึกอบรม ขั้นสรุปเรื่อง และขั้นทดสอบ

หลังฝึกอบรม (1) ขั้นตอนทดสอบก่อนฝึกอบรม เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมที่ช่วยให้วิทยากรทราบว่าผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้เดิมในเรื่องที่ฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด หากมีความรู้เดิมมากแล้ว วิทยากรอาจไม่ให้ผู้รับการฝึกอบรมมาฝึกอบรมเรื่องนั้นอีกก็ได้ นอกจากนี้แล้ว การทดสอบก่อนฝึกอบรมยังเป็นข้อมูลในการเปรียบเทียบความก้าวหน้าของผู้รับการฝึกอบรมจากการทดสอบหลังฝึกอบรมด้วย (2) ขั้นนำเข้าสู่เรื่องที่ฝึกอบรม เป็นขั้นที่ให้ผู้รับการฝึกอบรมเห็นประเด็นแนวคิดหรือความคิดรวบยอดในเรื่องที่จะฝึกอบรม การนำเข้าสู่เรื่องที่ดีจะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดความสนใจในสิ่งที่วิทยากรจะฝึกอบรมต่อไป (3) ขั้นประกอบกิจกรรมการฝึกอบรม เป็นขั้นที่วิทยากรเริ่มกำหนดความรู้แก่ผู้รับการฝึกอบรมโดยใช้วิธีการที่อิงวิทยากรเป็นหลัก อิงผู้รับการฝึกอบรมเป็นหลัก หรืออิงสื่อเป็นหลัก (4) ขั้นสรุปเรื่องที่ฝึกอบรม เป็นการสรุปประเด็น หรือความคิดเห็นรวบยอดให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ฟังอีกครั้ง และ (5) ขั้นตอนทดสอบหลังฝึกอบรม เป็นการวัดว่าผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด โดยใช้ข้อสอบชุดเดียวกันหรือคู่ขนานกับข้อสอบที่ใช้ในขั้นตอนทดสอบก่อนฝึกอบรม หากผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มเติมแสดงว่ากระบวนการฝึกอบรมที่จัดขึ้นนั้นบรรลุเป้าหมาย หากผู้รับการฝึกอบรมไม่มีการพัฒนาขึ้นเลย แสดงว่ามีข้อบกพร่องในจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการฝึกอบรม

1) องค์ประกอบกระบวนการด้านวิธีการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบระบบการฝึกอบรม การกำหนดวิธีการฝึกอบรมจะกำหนดได้เมื่อมีการกำหนดและวิเคราะห์ผู้รับการฝึกอบรม กำหนดและวิเคราะห์เนื้อหาสาระ และกำหนดวัตถุประสงค์แล้ว

วิธีการฝึกอบรมอาจกำหนดได้หลายรูปแบบ ในที่นี้ กำหนดรูปแบบวิธีการฝึกอบรมใน 3 รูปแบบคือ วิธีการฝึกอบรมแบบอิงวิทยากรเป็นหลัก วิธีการฝึกอบรมแบบอิงผู้รับการฝึกอบรมเป็นหลัก และวิธีการฝึกอบรมแบบอิงสื่อเป็นหลัก

(1) วิธีการฝึกอบรมแบบอิงวิทยากรเป็นหลัก วิธีการฝึกอบรมแบบอิงวิทยากรเป็นหลัก มักใช้กับวิธีการฝึกอบรมด้วยการบรรยาย การอภิปรายเป็นคณะ และการบรรยายเป็นคณะ (1) วิธีการฝึกอบรมด้วยการบรรยาย (Lecture) เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็นและประสบการณ์แก่ผู้รับการฝึกอบรม โดยมีวิทยากรเป็นผู้บรรยายเพียงคนเดียว โดยนำสิ่งต่างๆมาใช้ในการบรรยาย (2) วิธีการฝึกอบรมด้วยการอภิปรายเป็นคณะ (Panel Discussion) เป็นวิธีการที่มีกลุ่มบุคคล หรือกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ประมาณ 3 – 5 คน มาให้ความรู้ ข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นในหัวข้อที่กำหนดให้ โดยมีผู้ดำเนินการอภิปรายเป็นผู้ประสานการอภิปราย และ (3) วิธีการฝึกอบรมด้วยการบรรยายเป็นคณะ (Symposium) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เหมือนหรือใกล้เคียงกับการอภิปราย คือ มีวิทยากรตั้งแต่ 2 - 6 คน อาจขึ้นบนเวทีบรรยายพร้อมกันเหมือนกับการอภิปราย แต่ละวิทยากรแต่ละคนได้รับมอบหมายให้บรรยายในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งตามลำพังคนละด้านไม่ซ้ำซ้อนกัน

(2) วิธีการอบรมแบบอิงผู้รับการฝึกอบรมเป็นหลัก คือ (1) วิธีการฝึกอบรมด้วยการฝึกปฏิบัติ (Exercise) เป็นวิธีการจัดสถานการณ์ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ลงมือทดลองทำด้วยตนเอง ในสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้วจากวิทยากร การฝึกปฏิบัติอาจดำเนินการเป็นรายบุคคลหรือกลุ่ม (2) วิธีการฝึกอบรมด้วยสถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นวิธีการที่จำลองสถานการณ์ให้คล้ายกับสถานการณ์ทำงานจริงให้มากที่สุด และสอดคล้องกับหน้าที่การทำงานที่ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติ ผู้รับการฝึกอบรมเป็นผู้ปฏิบัติในสถานการณ์จำลองโดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติ ผู้รับการฝึกอบรมที่ไม่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่สังเกตการณ์ปฏิบัติของผู้รับการฝึกอบรมคนอื่น (3) วิธีการฝึกอบรมด้วยการสาธิต

(Demonstration) เป็นวิธีการให้ผู้รับการฝึกอบรมได้เห็นของจริงโดยวิทยากรหรือบุคคลอื่นอาจแสดงให้เห็นถึงกระบวนการ หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือหรือการทดลองต่างๆแล้ว เปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ทดลองทำตามที่ได้เรียนรู้มา (4) วิธีการฝึกอบรมด้วยการแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) เป็นวิธีการให้ผู้รับการฝึกอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์เหมือนในชีวิตจริง โดยวิทยากรเป็นผู้กำหนดโครงเรื่องที่แสดงอย่างคร่าวๆ แล้วให้ผู้รับการฝึกอบรมแสดงตามความรู้สึกของตนเองในบทบาทสมมติ ผู้รับการฝึกอบรมคนอื่นเป็นผู้สังเกตการณ์แสดงของผู้แสดงอย่างพินิจพิเคราะห์ จากนั้นมีการอภิปรายหาแนวทางแก้ปัญหาตามวัตถุประสงค์ (5) วิธีการฝึกอบรมด้วยการดูงานนอกสถานที่ วิธีการฝึกอบรมด้วยการดูงานนอกสถานที่หรือที่เรียกว่า “การทัศนศึกษา” เป็นวิธีการโดยนำผู้รับการฝึกอบรมไปยังสถานที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมระยะเวลาในการดูงานอาจเพียง 2 – 3 ชั่วโมง หรืออาจจะยาวนานกว่านี้ (6) วิธีการฝึกอบรมด้วยการสัมมนา (Seminar) เป็นวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมมากพอสมควร โดยมีผู้รับการฝึกอบรมร่วมกันศึกษาค้นคว้าเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือร่วมกัน เพื่อสำรวจปัญหา แก้ไขปัญหา โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็นเพื่อนำมาซึ่งผลสรุป (7) วิธีการฝึกอบรมด้วยการระดมสมอง (Brainstorming) เป็นวิธีการที่มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรมทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่ โดยไม่คำนึงว่าความคิดเห็นของตนจะถูกต้องหรือไม่ปฏิบัติได้หรือไม่สุดท้ายจะร่วมกันวิเคราะห์และแสวงหาความเห็นที่ทุกคนหรือส่วนใหญ่เห็นว่าสอดคล้องกันดีที่สุด และเหมาะสมที่สุด และ (8) วิธีการฝึกอบรมด้วยการประชุมกลุ่มแบบซินดิเคท (Syndicate method) เป็นวิธีการให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน หรือมีความรู้ในหลายๆ สาขาวิชา มาแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

(3) วิธีการฝึกอบรมแบบอิงสื่อเป็นหลัก ในที่นี้หมายถึง การฝึกอบรมที่ใช้สื่อหลายอย่างผสมกันในรูปขอบเขตฝึกอบรม ได้แก่ การฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมระยะสั้น และการพัฒนาโครงการจากกรณีงาน (1) วิธีการฝึกอบรมด้วยชุดฝึกอบรมระยะสั้น (Minicourse) เป็นวิธีการที่ผู้รับการฝึกอบรมจะศึกษาได้จากชุดฝึกอบรมที่เน้นเฉพาะเรื่อง กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ชัดเจน โดยใช้สื่อและยุทธวิธีหลายประการ และใช้เวลาในระยะสั้นในการฝึกอบรม บทบาทของวิทยากรเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกและเนื้อหาสาระจะอยู่ในชุดฝึกอบรม และ(2) วิธีการฝึกอบรมแบบพัฒนาโครงการจากกรณีงาน (Project Casework Training Approach หรือ PCW) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เลียนแบบการทำงานตามธรรมชาติในสถานการณ์ที่เหมือนหรือใกล้เคียงชีวิตจริง ใช้เทคนิคการฝึกอบรมผสมผสานกันอย่างมีระบบ 4 วิธีการคือ วิธีการแบบโครงการ วิธีการแบบจำลองสถานการณ์จริง วิธีการแบบรายกรณี และวิธีการกลุ่มสัมพันธ์

2) องค์ประกอบกระบวนการด้านสื่อการฝึกอบรม ในกระบวนการฝึกอบรม สื่อเป็นตัวกลาง (Medium) คือ ให้นเนื้อหาสาระไปยังผู้รับการฝึกอบรมการจำแนกประเภทสื่อการฝึกอบรมกระทำได้หลายแนวทาง ได้แก่ (1) โดยยึดสื่อประสาทสัมผัส สื่ออาจจำแนกเป็นสื่อที่รับได้ด้วยหูกับตา เรียกว่า สื่อโสตทัศน์ (2) โดยยึดวิธีการแพร่กระจาย อาจจำแนกเป็นสื่อแพร่กระจายไปสู่มวลชน เรียกว่า สื่อมวลชนทางการศึกษา และ(3) โดยยึดคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือ อาจจำแนกเป็นสื่อคอมพิวเตอร์หรือสื่อโทรคมนาคม เป็นต้น

โดยทั่วไป สื่อการฝึกอบรมจำแนกกว้าง ๆ เป็นสื่อบุคคล สื่อวัสดุอุปกรณ์ และสื่อวิธีการ

สื่อบุคคล หมายถึง การใช้วิทยากร ผู้รับการฝึกอบรม เป็นสื่อในการนำเสนอเนื้อหาสาระมาถ่ายทอด โดยมีสื่อประเภทอื่นเป็นสื่อเสริม

สื่อวัสดุและอุปกรณ์ จำแนกเป็นสื่อประเภทวัสดุที่มีการบุบสลายสิ้นเปลือง เช่น แผ่นใส ซีดี ดีวีดี รูปภาพ เป็นต้น และสื่อประเภทอุปกรณ์ เป็นเครื่องมือที่มีความคงทนถาวร เช่น ของจริง หุ่นจำลอง เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

สื่อประเภทวิธีการ หมายถึง การนำกิจกรรมมาใช้เป็นสื่อในการถ่ายทอดเนื้อหาและประสบการณ์แทนการถ่ายทอดด้วยคำพูด หรือสื่อประเภทวัสดุและอุปกรณ์ เช่น เกม สถานการณ์จำลอง กลุ่มสัมพันธ์รายกรณี เป็นต้น

3) องค์ประกอบกระบวนการด้านสภาพแวดล้อมการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการฝึกอบรม เรามักจะไม่ค่อยให้ความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมมากนัก ทั้ง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้

สภาพแวดล้อมการฝึกอบรม หมายถึง วัตถุประสงค์ สิ่งของ เหตุการณ์ และสภาวะที่อยู่รอบตัวหรือเกี่ยวเนื่องถึงวิทยากรและผู้รับการฝึกอบรม ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมจำแนกได้ 3 ประเภท คือ สภาพแวดล้อมกายภาพ สภาพแวดล้อมจิตภาพ และสภาพแวดล้อมสังคมภาพ

(1) สภาพแวดล้อมกายภาพทางการฝึกอบรม หมายถึง สิ่งรอบตัวที่สามารถสัมผัสได้ด้วยตา หู จมูก ลิ้น และกาย ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของระบบสื่อ อุปกรณ์เสียง และระยะทาง สภาพแวดล้อมกายภาพจำแนกเป็น สภาพแวดล้อมกายภาพในห้องฝึกอบรมและสภาพแวดล้อมภายในแหล่งวิทยบริการและห้องปฏิบัติการ ได้แก่ (1) องค์ประกอบของห้องฝึกอบรม ครอบคลุม ขนาดของห้องฝึกอบรม การแบ่งบริเวณในห้องฝึกอบรม พื้นห้อง ผนังห้อง ประตู หน้าต่าง กระดาน ไวท์บอร์ด โต๊ะและเก้าอี้ หิ้งหนังสือ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ จอภาพ ไมโครโฟน และปลั๊กไฟ ทางเดิน เป็นต้น (2) แสงสว่าง ครอบคลุม แสงธรรมชาติจากดวงอาทิตย์ และแสงสว่างจากดวงไฟ (3) เสียง ครอบคลุม ความชัดเจน คุณภาพ (ไม่ก้อง ไม่ซ่า) ระดับเสียงจะทำให้การฝึกอบรม การสนทนาระหว่างวิทยากรกับผู้รับการฝึกอบรม ผู้รับการฝึกอบรมกับผู้รับการฝึกอบรมดำเนินไปด้วยดี (4) อุณหภูมิ ครอบคลุมความพอดี คือ ไม่ร้อน ไม่หนาว และไม่แห้งไม่ชื้น เป็นต้น และ (5) ระยะทางและตำแหน่งของวิทยากรและผู้รับการฝึกอบรม ครอบคลุมความกว้างยาวของห้องฝึกอบรม ขนาดของกลุ่ม จำนวนสมาชิกในกลุ่ม และตำแหน่งของวิทยากร และผู้รับการฝึกอบรมที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมกายภาพในแหล่งวิทยบริการและห้องปฏิบัติการ ในการฝึกอบรมบางหลักสูตรจำเป็นต้องให้ผู้รับการฝึกอบรมค้นคว้าในแหล่งวิทยบริการและห้องปฏิบัติการ ดังนั้นการจัดสภาพแวดล้อมกายภาพในแหล่งวิทยบริการและห้องปฏิบัติการที่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมการฝึกอบรมต้องคำนึงถึง คือ บริเวณสำหรับการศึกษาค้นคว้า ความสะดวกในการไปใช้ ความพร้อมของอุปกรณ์และสื่อ อาทิ ฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้กับเครื่องดีวีดี เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ในกรณีที่เป็นห้องปฏิบัติการอาจครอบคลุมขนาดของห้อง เครื่องมือ อุปกรณ์ปฏิบัติการ การหมุนเวียนของอากาศ เครื่องมือความปลอดภัย เช่น เครื่องดับเพลิง เป็นต้น

(2) สภาพแวดล้อมจิตภาพทางการฝึกอบรม หมายถึง ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องหรือมากระทบจิตใจของผู้สอนและผู้รับการฝึกอบรมครอบคลุมความรู้สึก อารมณ์ ความสนใจ การเห็น

คุณค่า ทักษะ ค่านิยม และชุมชน จนมีผลต่อบรรยากาศการฝึกอบรม ความอบอุ่น ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน สภาพแวดล้อมจิตภาพที่พึงประสงค์ในการฝึกอบรมครอบคลุม ความใจกว้าง ความเห็นอกเห็นใจผู้ฝึกอบรม การยอมรับผู้รับการฝึกอบรมในฐานะเพื่อนร่วมโลก อารมณ์ความคิดเห็นของผู้รับการฝึกอบรม ความเที่ยงธรรมไม่ลำเอียง และคุณธรรมอื่น ๆ ที่จะทำให้บรรยากาศการฝึกอบรมเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้รับการฝึกอบรม

(3) สภาพแวดล้อมสังคมภาพทางการฝึกอบรม หมายถึง สภาวะความสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรกับผู้รับการฝึกอบรม ผู้รับการฝึกอบรมกับผู้รับการฝึกอบรม ผู้รับการฝึกอบรมกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ในการฝึกอบรมวิทยากรต้องจัดกิจกรรมที่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกอบรมมีโอกาสปฏิบัติร่วมกัน และวิทยากรเองต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับการฝึกอบรมมีโอกาสซักถามข้อสงสัย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระหว่างการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างวิทยากรกับผู้รับการฝึกอบรม การจัดสภาพแวดล้อมทางสังคมทางการฝึกอบรมต้องจัดให้มีขึ้นไม่ว่าจะเป็นกรฝึกอบรมแบบเผชิญหน้าหรือแบบไม่เผชิญหน้า

4) องค์ประกอบกระบวนการด้านการจัดการฝึกอบรม การจัดการฝึกอบรมจำเป็นต้องใช้แนวคิดด้านการจัดการมาใช้เช่นกัน กล่าวคือ ต้องมีการวางแผน การจัดการ การจัดบุคลากร การประสานงาน การกำกับดูแล การรายงาน และการจัดงบประมาณ เพื่อใช้ในการจัดการฝึกอบรมโดยแยกการจัดการเป็นระยะ ๆ กล่าวคือ การจัดการก่อนการฝึกอบรม การจัดการระหว่างการฝึกอบรม และการจัดการหลังการฝึกอบรม ได้แก่ (1) การจัดการก่อนการฝึกอบรม เป็นการวางแผนและเตรียมการการฝึกอบรม ภารกิจที่นั้กออกแบบหรือผู้จัดการอบรมต้องจัดการในขั้นนี้ คือ การจัดทำหลักสูตร การฝึกอบรม การจัดทำโครงการการฝึกอบรม การนำเสนอโครงการ การเตรียมประชาสัมพันธ์ การรับสมัครผู้รับการฝึกอบรม การจัดทำเอกสาร การเตรียมสถานที่ การเตรียมสื่อ การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ การเตรียมอาหาร การเตรียมที่พัก การเตรียมยานพาหนะที่ใช้ในการฝึกอบรมหรือติดต่อประสานงานกับวิทยากรและเตรียมงบประมาณ (2) การจัดการระหว่างการฝึกอบรม เป็นการดำเนินการฝึกอบรมตามที่ได้ออกแบบการฝึกอบรมไว้ จัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมและหรือแหล่งวิทยาการต่าง ๆ การดำเนินการถ่ายทอดเนื้อหาสาระตามวิธีการที่กำหนด การนำสื่อที่ผลิตขึ้นมาใช้ในการฝึกอบรม การประเมินการฝึกอบรม ด้วยแบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต และแบบสอบถาม และ (3) การจัดการหลังการฝึกอบรม เป็นการติดตามและรายงานผลการฝึกอบรมหลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรมแล้ว ผู้จัดการฝึกอบรมต้องติดตามผู้รับการอบรมนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานอย่างน้อยเพียงใด จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูล สรุป และการเขียนรายงานผลที่ได้จากการฝึกอบรมเพื่อนำเสนอผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในการฝึกอบรมครั้งต่อไป

การจัดการฝึกอบรมเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าผู้รับการฝึกอบรม เนื้อหาสาระและวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรม

3.2.3 องค์ประกอบการออกแบบระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

1) องค์ประกอบผลลัพธ์การประเมินการฝึกอบรม เป็นการตรวจสอบการฝึกอบรมทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ในการประเมินการฝึกอบรมต้องกำหนดประเภทของการประเมิน วิธีการประเมิน และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ประเภทของการประเมิน จำแนกได้ 2 ประเภท คือ การประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้รับการฝึกอบรมและการประเมิน

การฝึกอบรม การประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้รับการฝึกอบรม เป็นการประเมินความรู้ความสามารถทักษะและความชำนาญของผู้รับการฝึกอบรม การประเมินผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของผู้รับการฝึกอบรมสามารถประเมินได้ 3 ด้าน คือ ประเมินก่อนการฝึกอบรม ประเมินระหว่างการฝึกอบรม และการประเมินหลังการฝึกอบรม

(1) วิธีการประเมิน วิธีการประเมินแบ่งตามประเภทของการประเมินออกเป็นวิธีการประเมินด้วยการทดสอบ วิธีการประเมินด้วยการสอบถาม และวิธีการประเมินด้วยการสังเกต

วิธีการประเมินด้วยการทดสอบ จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการฝึกอบรมของผู้รับการฝึกอบรม อาจจะทดสอบโดยการเขียน หรือโดยการลงมือปฏิบัติให้ได้ชิ้นงานหรือได้ผลงาน

วิธีการประเมินด้วยการสอบถาม เพื่อทราบความรู้สึกรู้สึกของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการอบรมอาจใช้แบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์

วิธีการประเมินด้วยการสังเกต สังเกตจากการกระทำของผู้รับการฝึกอบรมด้วยแบบสังเกตแล้วบันทึกผลการสังเกต นำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลต่อไป

(2) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน จากการประเมินของการประเมินและวิธีการประเมิน จะเห็นได้ว่าเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบทดสอบ แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต

2) องค์ประกอบผลลัพธ์ในด้านการติดตามการฝึกอบรม การติดตามเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์ประกอบหนึ่ง ที่จะต้องดำเนินการหลังจากการอบรมสิ้นสุดแล้ว ในการติดตามการฝึกอบรมจะต้องกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรม วิธีการติดตาม และเครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม

การติดตามการฝึกอบรม เป็นกระบวนการการตรวจสอบการฝึกอบรมที่ได้ดำเนินการไปแล้วเกิดประโยชน์กับผู้รับการฝึกอบรม

ระยะเวลาในการติดตามการฝึกอบรม การกำหนดระยะเวลาในการติดตามผู้รับการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับหลักสูตรการฝึกอบรม อาจจะติดตามหลังจากฝึกอบรมไปแล้ว 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี ในกรณีการติดตามต้องใช้ระยะเวลายาวนานกว่าจะเป็นประโยชน์ในการนำความรู้ที่ได้รับการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์

วิธีการติดตาม อาจติดตามโดยการพบปะกับผู้รับการฝึกอบรม พูดคุยหรือสัมภาษณ์ หรือสอบถามกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับการฝึกอบรม หรือจากการตรวจสอบจากผลงานหรือชิ้นงานที่ผู้รับการอบรมนั้นหรือจัดสอบเพื่อวัดความรู้และความสามารถ

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม มีหลายประเภท เช่น แบบสอบถาม แบบประเมินแบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต หรือแบบทดสอบ

การติดตามเป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งการฝึกอบรมส่วนใหญ่จะไม่ให้ความสนใจหรือไม่ทำ เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาและค่าใช้จ่าย การติดตามจะทำให้ได้ทราบผลของการฝึกอบรมว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่

โดยสรุป องค์ประกอบของการออกแบบระบบการฝึกอบรม ประกอบด้วย ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การจัดทำหลักสูตรฝึกอบรม การจัดทำโครงการฝึกอบรมและการนำเสนอโครงการฝึกอบรม ผู้รับการฝึกอบรม เนื้อหาสาระและประสบการณ์ และวัตถุประสงค์ ด้านกระบวนการ ได้แก่

ในวิธีการฝึกอบรม สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม และการจัดการฝึกอบรม และด้านผลลัพธ์ คือ การประเมิน และการติดตาม

3.3 ขั้นตอนของการออกแบบระบบการฝึกอบรม เมื่อกำหนดองค์ประกอบของการฝึกอบรม ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลลัพธ์แล้ว ขั้นตอนการออกแบบระบบการฝึกอบรมมีขั้นตอน 12 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นในการฝึกอบรม ก่อนที่จะดำเนินการฝึกอบรมจำเป็นจะต้องวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อให้ทราบปัญหาและปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม และวิเคราะห์ความพึงพอใจในการฝึกอบรมของผู้รับการฝึกอบรม โดยการเปรียบเทียบความสามารถของบุคคลที่มีอยู่จริงกับความสามารถมาตรฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการ และนำข้อแตกต่างมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรความจริง

ขั้นที่ 2 จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและเขียนโครงการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมเป็นการกำหนดชื่อหลักสูตร ผู้รับผิดชอบ หลักการและเหตุผลเรื่องที่ฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของเรื่อง เนื้อหาสาระของเรื่องวิธีการและเทคนิค คุณสมบัติและจำนวนผู้รับการฝึกอบรม ระยะเวลา สถานที่ โปรแกรมการฝึกอบรม และการรับรองผลการฝึกอบรม และหลักสูตรการฝึกอบรมนำมาซึ่งการเขียนโครงการฝึกอบรมและการอนุมัติโครงการต่อไป

ขั้นที่ 3 กำหนดและวิเคราะห์ผู้รับการฝึกอบรม เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกที่จะเป็นการฝึกอบรมในส่วนเกี่ยวกับจำนวน คุณวุฒิ หน้าที่การงาน ประสบการณ์เดิมก่อนที่จะมาเข้าฝึกอบรม ข้อมูลเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการกำหนดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ที่ผู้รับการฝึกอบรมจะได้รับประโยชน์มากที่สุด การกำหนดผู้รับการฝึกอบรม อาจกำหนดในด้านจำนวนผู้รับการฝึกอบรม อาชีพของผู้รับการฝึกอบรมและสิ่งที่ผู้รับการฝึกอบรมคาดหวังจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้รับการฝึกอบรม ส่วนการวิเคราะห์ผู้รับการฝึกอบรมอาจวิเคราะห์ในด้าน เพศ วัย ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถพิเศษ และความสนใจ

ขั้นที่ 4 กำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการกำหนดพฤติกรรมของผู้รับการฝึกอบรมที่สามารถแสดงและวัดได้เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะที่เขียนในรูปวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม การกำหนดวัตถุประสงค์มีความสำคัญต่อการกำหนดวิธีการ กิจกรรม และการประเมินการฝึกอบรม

ขั้นที่ 5 กำหนดและวิเคราะห์เนื้อหาสาระและประสบการณ์ เมื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับการฝึกอบรม คือ ได้กำหนดและวิเคราะห์ผู้รับการฝึกอบรมแล้ว นักออกแบบจะต้องกำหนดและวิเคราะห์เนื้อหาสาระและประสบการณ์ที่จะนำมาใช้ในการฝึกอบรม โดยนำรายละเอียดของเนื้อหาสาระที่กำหนดไว้ในหลักสูตรการฝึกอบรมมาจำแนกเป็นเนื้อหาย่อย เขียนแผนผังแนวคิดสัมพันธ์ แล้วกำหนดหน่วยฝึกอบรม และจำแนกหน่วยเป็นหัวเรื่องโดยมีปริมาณเนื้อหาสาระมากน้อยตามเวลาที่กำหนดให้แต่ละหน่วยภารกิจย่อยในขั้นนี้ คือ (1) การจำแนกเนื้อหาในหลักสูตรเป็นหน่วยการฝึกอบรม เป็นการนำเนื้อหาสาระและประสบการณ์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรมาจำแนกเป็นหน่วยการฝึกอบรมที่มีปริมาณของเนื้อหาในแต่ละหน่วยที่เท่ากันเหมาะสมกับผู้รับการฝึกอบรมและระยะเวลาในการฝึกอบรม และ (2) แบ่งหน่วยเป็นหน่วยย่อยในรูปตอนหรือหัวเรื่อง ในหน่วยย่อยควรมีจำนวน 3-5 ตอน จากนั้นในแต่ละตอนที่แบ่งเป็นหัวเรื่อง เมื่อแบ่งหน่วยแล้วต้องทบทวนอีกครั้งหลังจากวิเคราะห์เนื้อหาแล้วในตอนอื่น ๆ เพื่อแสดงลำดับความต่อเนื่องของแนวคิด

ขั้นที่ 6 กำหนดวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม เมื่อได้กำหนดและวิเคราะห์เนื้อหาสาระแล้ว นักออกแบบจะต้องกำหนดวิธีการฝึกอบรม โดยการกำหนดวิธีการกว้าง ๆ อาทิ การฝึกอบรมแบบบรรยาย การฝึกอบรมแบบกลุ่ม การฝึกอบรมแบบรายกรณีงาน การฝึกอบรมแบบโครงการ การฝึกอบรมแบบแก้ปัญหา การฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลอง การฝึกอบรมแบบการพัฒนาโครงการจากกรณีงาน การฝึกอบรมทางไกล การฝึกปฏิบัติงานจริง และการฝึกอบรมแบบสาธิต

เมื่อได้กำหนดวิธีการฝึกอบรมแล้ว กำหนดเทคนิคซึ่งเป็นวิธีการย่อยของการฝึกอบรมแต่ละวิธี เช่น การฝึกอบรมแบบบรรยาย เทคนิคที่ใช้ ได้แก่ เทคนิคการนำเข้าสู่บทเรียน เทคนิคการยกตัวอย่าง เทคนิคการอธิบาย เทคนิคการใช้สื่อการฝึกอบรม เทคนิคการใช้คำถาม เทคนิคการเสริมกำลังใจ เทคนิคเสริมแรง เทคนิคสรุปบทเรียน

ขั้นที่ 7 พัฒนาขั้นตอนการฝึกอบรม ขั้นตอนการฝึกอบรมเช่นเดียวกับขั้นตอนการเรียนการสอนมีอยู่ 5 ขั้นตอน หรือที่เรียกว่า แม่แบบของการสอน คือ ขั้นตอนทดสอบก่อนเรียน ขั้นนำเข้าสู่การเรียน ขั้นประกอบกิจกรรมการเรียน และขั้นสรุปบทเรียน ในขั้นตอนการประกอบกิจกรรมมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง ได้แก่ (1) กำหนดกิจกรรมทั้งในส่วนของวิทยากรและผู้รับการฝึกอบรม (2) จัดเรียงกิจกรรมตามลำดับก่อนหลัง (3) กำหนดรายละเอียดของแต่ละกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ และ (4) กำหนดเวลาทำแต่ละกิจกรรม

ขั้นที่ 8 กำหนดสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม เมื่อพัฒนาขั้นตอนการฝึกอบรมแล้ว นักออกแบบระบบจำเป็นต้องกำหนดสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต้องใช้ในการฝึกอบรม

สิ่งที่ใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ สื่อบุคคล (ผู้ฝึกอบรม ผู้รับการฝึกอบรม) สื่อวัสดุ เช่น สไลด์ คอมพิวเตอร์ เทปเสียง ซีดีเสียง เทปภาพ ดีวีดี บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน บทเรียน e-learning หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของจริง

สื่อประเภทอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องซีดี สื่อประเภทวิธีการ เช่น กิจกรรมกลุ่ม เกม บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง รายการณี แบบฝึกปฏิบัติ

สื่อที่นำมาใช้ในการฝึกอบรมมักจะจัดอยู่ในรูปของชุดการฝึกอบรม ที่ประกอบด้วยสื่อการฝึกอบรมแต่ละประเภทมารวมโดยสื่อในแต่ละประเภทส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน สื่อที่ใช้ในรูปชุดฝึกอบรม เป็นสื่อประสม เป็นสื่อที่นำมาใช้ในการฝึกอบรมทำให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้โดยมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ได้รับทราบผลทันที และเกิดความภาคภูมิใจในการเข้ารับการฝึกอบรม

สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม ได้แก่ เครื่องถ่ายสำเนาเอกสาร ประกอบการฝึกอบรม เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง LCD เครื่องเสียง ไมโครโฟน จอฉาย เครื่องมือเหล่านี้จะช่วยให้การฝึกอบรมดำเนินไปอย่างราบรื่น

ขั้นที่ 9 การกำหนดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม เป็นการกำหนดสภาวะทางกาย จิต และสังคมที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพต้องพิจารณาสถานที่จัดฝึกอบรมไม่ควรอยู่ห่างไกลจากตัวเมือง ไม่อยู่ใกล้แหล่งฝึกงานและแหล่งเจริญรมย์ที่มีเสียงรบกวน มีขนาดของห้องที่บรรจุผู้รับการฝึกอบรมให้เพียงพอ ไม่แน่นอึดอัด อุณหภูมิพอเหมาะสม ระบบการถ่ายเทอากาศที่ดี

ส่วนสภาพแวดล้อมจิตภาพ ในด้านผู้ฝึกอบรม การแต่งกาย บุคลิกภาพ อารมณ์ ความเป็นกันเอง มีส่วนสำคัญต่อการฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรมที่เป็นกันเองก็ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมอยากซักถาม ข้อสงสัย ออากพูดคุยด้วย

สภาพแวดล้อมสังคมภาพ คือ การจัดให้เกิดมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับการฝึกอบรมกับผู้รับการฝึกอบรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ฝึกอบรมกับผู้รับการฝึกอบรม ความสัมพันธ์ในด้านนี้ผู้ฝึกอบรมต้องสร้างให้เกิดขึ้น ก็จะทำให้การฝึกอบรมเกิดประโยชน์และการฝึกอบรมจะเป็นไปด้วยความราบรื่น

ขั้นที่ 10 กำหนดแนวทางการจัดการฝึกอบรม เป็นการกำหนดงานการบริการ วิชาการ และบริการ โดยมีการจัดการ 3 ระยะ คือ การจัดการก่อนการฝึกอบรม การจัดการระหว่างการฝึกอบรม และการจัดการหลังการฝึกอบรม (1) การจัดการก่อนการฝึกอบรม ครอบคลุม ตั้งแต่การวิเคราะห์สถานการณ์และความต้องการในการฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและการเขียนโครงการฝึกอบรม การประสานงานและการเปิดรับผู้รับการฝึกอบรม การจัดห้องฝึกอบรม การจัดห้องพัก การจัดหาอาหาร การเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม การเตรียมงบประมาณ (2) การจัดการระหว่างการฝึกอบรม ครอบคลุม การถ่ายทอดเนื้อหาสาระ การผลิตและการใช้สื่อการสอน และการประเมินผล (3) การจัดการหลังการฝึกอบรม ครอบคลุม การติดตามผลของการฝึกอบรม และการรายงานผล

ขั้นที่ 11 การประเมินและการติดตามการฝึกอบรม การประเมินการฝึกอบรม เป็นการกำหนดแนวทางการประเมินการฝึกอบรมและสัมฤทธิ์ผลของผู้รับการฝึกอบรม โดยการประเมินก่อนการเรียน ระหว่างการฝึก และหลังการฝึกอบรม ภารกิจที่ต้องดำเนินการในขั้นนี้ ได้แก่ (1) วิเคราะห์วัตถุประสงค์ (2) ออกแบบการประเมิน และ(3)สร้างเครื่องมือประเมิน

ขั้นที่ 12 การสร้างแบบจำลองการฝึกอบรม เป็นการนำองค์ประกอบและขั้นตอนต่าง ๆ ของการฝึกอบรมจำลองแบบใดแบบหนึ่ง แบบจำลองรูปภาพ แบบจำลองสัญลักษณ์ แบบจำลองแนวคิด และแบบที่จำลองเปรียบเทียบ แบบจำลองที่นิยมใช้คือแบบจำลองแนวคิด

โดยสรุป ขั้นตอนของการออกแบบระบบการฝึกอบรม มีขั้นตอน 12 ขั้นตอน คือ (1) ศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์และความจำเป็นในการฝึกอบรม (2) จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมและเขียนโครงการฝึกอบรม (3) กำหนดและวิเคราะห์ผู้รับการฝึกอบรม (4) กำหนดวัตถุประสงค์ (5) กำหนดและวิเคราะห์เนื้อหาสาระและประสบการณ์ (6) กำหนดวิธีการและเทคนิคการฝึกอบรม (7) พัฒนาขั้นตอนการฝึกอบรม (8) กำหนดสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวก (9) การกำหนดสภาพแวดล้อม (10) กำหนดแนวทางการจัดการฝึกอบรม (11) การประเมินและการติดตามการฝึกอบรม และ (12) การสร้างแบบจำลองการฝึกอบรม

4. ความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัย หลายคนได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Maslow's Need Hierarchy) Maslow (1954, pp. 80-101) ได้วางหลักไว้ว่า ผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างที่อยู่ภายใน ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐานสามประการคือ ประการที่แรก มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่เป็นที่สิ้นสุด ประการต่อมา ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจ

สำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป และประการสุดท้าย ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

วูม (Vroom, 1958, p. 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจและทัศนคติในสิ่งหนึ่ง สามารถนำมาใช้แทนกันได้ โดยทั้งสองคำนี้หมายถึง บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และได้รับผลในความพึงพอใจ โดยทัศนคติด้านบวกจะทำให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะทำให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

โวลแมน (Wolman, 1973, p. 22) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อบุคคลได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย แรงจูงใจ หรือความต้องการจะทำให้เกิดความรู้สึกมีความสุข

ลูธาน (Luthan, 1995, p. 126) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติหรือทำว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่ามีดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่ามีไม่ดี ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน

ปทุมทิพย์ ศรีเมือง (2554, น. 40) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลนั้นที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หรือในสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยท่าทีหรือความรู้สึกนั้นเอนเอียงไปในทางบวก กล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมาหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งที่ตรงกับความต้องการของตน หรือเป็นความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามสิ่งที่หวังเอาไว้

วชิระ ปั่นสังข์ (2550, น. 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะมีความรู้สึกรัก ชอบ และมีความสุขเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้น หรือกิจกรรมนั้นบรรลุเป้าหมายตามความต้องการของตนเอง

อรวรรณ อนันต์กิริติการ (2550, น. 18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึกที่ดี และที่ชอบของบุคคลนั้น ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ถ้าสิ่งนั้นตรงกับความคาดหวังและต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ความรู้สึกพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ หรือระดับความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในมาก การปฏิบัติงานจะทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญาให้แก่งานอย่างเต็ม สติปัญญา กำลังความสามารถ ช่วยก่อประโยชน์แก่องค์กรและองค์กร

5. บริษัท มารูอิ ซัม(ไทยแลนด์) จำกัด

5.1 สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่เลขที่ 53 หมู่21 ตำบลศาลาแดง อำเภอบางน้ำเปรี้ยว จังหวัดฉะเชิงเทรา รหัสไปรษณีย์ 2400

5.2 ประวัติความเป็นมา

บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน ปี พ.ศ. 2537 ด้วยทุนจดทะเบียน 106,285,800 บาท

5.3 วิสัยทัศน์

บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด มุ่งมั่นที่จะดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพเพื่อสนองต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่บรรลุถึงความพึงพอใจของลูกค้า และจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผ่านการใช้ระบบที่มีคุณภาพ

5.4 พันธกิจ

ความพึงพอใจของลูกค้า

1. รักษาระดับการส่งมอบที่พึงประสงค์ทั้งคุณภาพและปริมาณ
2. นำเทคโนโลยีมาปรับใช้เพื่อบรรลุความต้องการของลูกค้า

ผลิตภัณฑ์

1. พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของลูกค้า

กิจกรรมประกันคุณภาพ

1. บุคลากรในองค์กรเข้าใจ, ร่วมดำเนินการ, คงไว้และปรับปรุงระบบคุณภาพ
2. ร่วมด้วยกับลูกค้าเพื่อเป้าหมายในการสนองต่อความต้องการของลูกค้า

เป้าหมายคุณภาพ

1. จัดตั้งเป้าหมายคุณภาพทุกๆปีในแผนธุรกิจประจำปี
2. มุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายคุณภาพโดยนำกิจกรรม PDCA มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 ประเด็นยุทธศาสตร์

1. ด้านการขายและการตลาด
2. ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิต
3. ด้านควบคุมคุณภาพ รวมทั้งด้านการทดสอบ testing.

5.6 บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. พัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
2. สร้างความพึงพอใจ ความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
3. ปรับปรุงและประกันคุณภาพ สร้างงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
4. ส่งมอบงานให้ทัน และตรงต่อเวลาต่อลูกค้า

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรม และสามารถรวบรวมพร้อมสรุปสาระสำคัญงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีจำนวน 3 เรื่องได้ดังนี้

6.1 คินภา ศรีปานอินทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรมบุคลากร : กรณีศึกษา ศาลในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 สรุปโดยภาพรวมว่า บุคลากร ผู้รับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องอยู่ในกระบวนการฝึกอบรมมีหลายส่วนด้วยกันในการวิจัยนี้ได้กล่าวถึงเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้การฝึกอบรม มีส่วนในการดำเนินการจัดการฝึกอบรมให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งแสดงถึงผลสำเร็จ เป็นตัวชี้วัดสำคัญของมาตรฐานการฝึกอบรมของวิทยาการ ผู้มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ถ่ายทอดวิชาความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ให้กับผู้รับการฝึกอบรม โดยวิทยาการที่ให้การฝึกอบรมได้ใช้หลักสูตรเป็นกิจกรรมการเรียนการสอนในรูปแบบต่างๆ จนผู้เข้าฝึกอบรมผ่านหลักสูตรแล้วสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สามารถพัฒนาตนเองและนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

6.2 สุพัตรา ฤทธิเจริญวัตถุ (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการงานฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา : สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ-มหาสารคาม สรุปได้ว่า (1) สภาพปัญหาและความต้องการของระบบบริหารจัดการงานฝึกอบรม ระบบงานเดิมจัดเก็บข้อมูลอยู่ในรูปแบบเอกสารและในไฟล์เอกสาร ทำให้การสืบค้นข้อมูลล่าช้า ความต้องการระบบงานใหม่ การจัดเก็บในรูปแบบของฐานข้อมูลและรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (2) ระบบบริหารจัดการงานฝึกอบรม ผลการประเมินประสิทธิภาพโดยผู้เชี่ยวชาญมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี และ (3) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้บริหารและผู้สมัครมีความพึงพอใจต่อระบบอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่าระบบที่พัฒนาขึ้นช่วยลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ถูกต้องและสามารถนำไปใช้งานได้จริง

6.3 รัชนิพร นาพุทธา (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด โดยระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ในด้านวิธีการฝึกอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านสถานที่อบรม ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านวิธีการประเมินผล ด้านวิธีการประชาสัมพันธ์ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการอบรม และเนื้อหาของหลักสูตร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านระยะเวลาในการอบรมพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเรียงตามระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม 3 ลำดับแรกแล้ว ปรากฏว่า ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตร การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่า บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรมมาก เพราะการฝึกอบรมทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ในการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือการวิจัย (3) การรวบรวมข้อมูล และ (4) การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ เป็นผู้รับการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2560-2561 จำนวน 882 คน (จำแนกเป็นบุคลากรในบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 79 คน บริษัท มารูอิ อินดัสตรี จำกัด จำนวน 429 คน และห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์ จำนวน 374 คน)

1.2 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ เป็นผู้รับการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2560 – 2561 จำนวน 265 คน (ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตามสูตรเครซีและมอร์แกน) ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยแสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างและสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัทและแผนก

บุคลากรในแต่ละแผนก (882 คน)	บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด (79 คน)	บริษัท มารูอิ อินดัสตรี จำกัด (429 คน)	ห้างหุ้นส่วน จำกัด ซี.บี.เพนท์ (374 คน)	บุคลากรตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง
1. แผนกผลิตภัณ์งานใหม่	9	4	9	22
2. แผนกคุณภาพ	22	40	14	76
3. แผนกการตลาด	3	2	3	8
4. แผนกการผลิตและวางแผน	3	7	5	15
5. แผนกบุคคล	1	1	1	3
6. แผนกฝ่ายผลิต	24	108	9	141
รวม	62	162	41	265

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ จำนวน 9 ข้อคำถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีจำนวน 4 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีจำนวน 5 ข้อคำถาม

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีจำนวน 3 ข้อคำถาม

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบเขียนตอบ มีจำนวน 1 ข้อคำถาม มีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดสิ่งที่จะสอบถามหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัยมี 3 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า
- 2) ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ
- 3) ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

ขั้นที่ 2 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และตำราเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม และเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นที่ 3 กำหนดรูปแบบของแบบสอบถาม ประกอบด้วย (1) แบบสอบถามแบบชนิดเลือกตอบ และ (2) แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีการแบ่งระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	แปลความหมาย
5	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นที่ 4 สร้างแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ แบบมาตราประมาณค่าและแบบสอบถามแบบเขียนตอบ มีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนมี 9 ข้อ คำถามเป็นแบบสอบถามแบบชนิดเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนา
 ชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ด้านปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อการฝึกอบรม จำนวน 4 ข้อ
 คำถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนา
 ชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ด้านกระบวนการที่มีผลต่อการฝึกอบรม จำนวน 5 ข้อ
 คำถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนา
 ชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ด้านผลลัพธ์ที่มีผลต่อการฝึกอบรม จำนวน 3 ข้อ
 คำถามเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมเรื่อง การ
 พัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ จำนวน 1 ข้อ คำถามเป็นแบบสอบถามแบบเขียนตอบหรือ
 แบบสอบถามแบบปลายเปิด

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ
 ตรวจสอบ ประกอบด้วย (1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา จำนวน 1 คน (2) ผู้ทรงคุณวุฒิ
 ด้านเนื้อหา จำนวน 1 คน และ (3) ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล จำนวน 1 คน รวมจำนวน 3 คน
 (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอยู่ในภาคผนวก ก) พร้อมทั้งแบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามมี 2 แบบ แบบที่
 ผู้วิจัยสร้างขึ้น คือ (1) การหาค่าความสอดคล้อง และ (2) แบบประเมินคุณภาพเป็นแบบมาตราประมาณค่า
 (รายละเอียดของการหาค่าความสอดคล้องแบบประเมินคุณภาพอยู่ใน ภาคผนวก ค)

5.1 การหาค่าความสอดคล้อง (IOC) ผู้วิจัยนำข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิประเมินหาค่า
 ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) เกณฑ์การพิจารณาค่าความสอดคล้อง คือ

+ 1	หมายถึง	แน่ใจว่า	ข้อคำถามมีความเหมาะสม
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่า	ข้อคำถามมีความเหมาะสม
- 1	หมายถึง	แน่ใจว่า	ข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม

ผลการหาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67-1.00
 ปรากฏว่า ทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ไม่ต่ำกว่า 0.50 ขึ้นไป

5.2 การประเมินคุณภาพของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

นอกจากนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คนได้ประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม
 ด้วยแบบประเมินคุณภาพแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือ คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ดี ปานกลาง
 น้อย น้อยที่สุด โดยภาพรวมผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพอยู่ในระดับดี แต่ผู้ทรงคุณวุฒิมีข้อเสนอแนะ
 ให้ปรับแก้ ดังรายละเอียดขั้นที่ 6

ขั้นที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ดังนี้

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

1) แบบสอบถามไม่สมบูรณ์โดยเฉพาะเนื้อหา ข้อคำถามนี้เกี่ยวกับกลุ่มบริษัท แผนก
 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ได้เพิ่มข้อคำถามในแบบสอบถามให้สอดคล้องกับ
 วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

2) ภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม อ่านไม่เข้าใจ และไม่ชัดเจน ได้นำข้อคำถามมาปรับปรุงให้ภาษากระชับ และตรงประเด็นมากขึ้น

3) ข้อคำถามที่มีความหมายเหมือนกันมีจำนวนมาก ได้ปรับรวมให้เป็นข้อเดียวกัน

ขั้นที่ 7 ทดลองใช้แบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เคยฝึกอบรม ในช่วงปี พ.ศ. 2560-2561 จำแนกเป็น แต่ละแผนก มีจำนวน 6 แผนก ในแต่ละแผนกจำแนกกลุ่มทดลองเป็น แผนกผลิตภัณฑ์งานใหม่ จำนวน 5 คน แผนกคุณภาพ จำนวน 5 คน แผนกการตลาด 5 คน แผนกการผลิตและวางแผน จำนวน 5 คน แผนกบุคคล จำนวน 5 คน และแผนกฝ่ายผลิต จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 30 คน กลุ่มทดลองที่ใช้เป็นบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม ไม่นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม กลุ่มทดลองที่ใช้นี้มีคุณลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างทุกประการ นอกจากนี้ พบว่า ทุกข้อคำถามกลุ่มตัวอย่างเข้าใจเป็นอย่างดี จึงนำไปหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการของครอนบาค (Cronbach Lee Joseph, 1974, p. 161) แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

ขั้นที่ 8 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ มีดังนี้ (รายละเอียดแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ อยู่ในภาคผนวก ข หน้า 97)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) วุฒิการศึกษา (4) กลุ่มบริษัทผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติงาน (5) แผนกที่ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติงาน (6) ประสบการณ์ทำงานของผู้รับการฝึกอบรม (7) ก่อนการอบรม ผู้รับการฝึกอบรมมีระดับความรู้ความสามารถในหลักสูตร การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ (8) หลังการอบรม ผู้รับการฝึกอบรมมีระดับความรู้ ความสามารถในหลักสูตร การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ และ (9) ระดับความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม ในหลักสูตรการพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 9 ข้อคำถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย (1) การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม (2) การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม (3) การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม และ (4) การกำหนดสภาพแวดล้อม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีจำนวน 4 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ ประกอบด้วย (1) การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุมวิธีการฝึกอบรม (2) การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุมรูปแบบการฝึกอบรม (3) การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุมสื่อการฝึกอบรม (4) การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุมกิจกรรมการฝึกอบรม และ (5) การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุมประเมินผลการฝึกอบรม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีจำนวน 5 ข้อคำถาม

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์ ประกอบด้วย (1) การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านความรู้ (2) การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทักษะ และ (3) การประเมินระบบการฝึกอบรมทัศนคติ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ มีจำนวน 3 ข้อคำถาม

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเขียนตอบ มีจำนวน 1 ข้อคำถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขออนุญาตเก็บข้อมูล ถึงผู้บริหารในกลุ่มของบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อเก็บแบบสอบถาม กับพนักงานในบริษัท

3.2 วิธีการแจกและรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกและรับแบบสอบถามด้วยตนเอง ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 265 ฉบับ

3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2561 โดยรวบรวมแล้ว แบบสอบถามที่แจกไปทั้งสิ้น 265 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 265 ฉบับ เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ โดยวิธีทางสถิติ โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์จากการฝึกอบรม วิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละของ สมิทธ์ ดี อี (Smith, David Eugene, 1958, pp. 247-249) ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}{\text{จำนวนคนทั้งหมด}} \times 100$$

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม โดยใช้สูตรค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการคำนวณ ดังนี้

4.2.1 ค่าเฉลี่ย ดังนี้

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

เมื่อกำหนดให้	\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
	N	แทน	จำนวนผู้ตอบแต่ละข้อคำถาม

4.2.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation –S.D.) ของ ลาฟเฟอร์ตีปีเตอร์ และโรว์ จูเลียน (Lafferty Peter and Rowe Julian, 1995, pp. 561-562) ดังนี้

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

เมื่อกำหนดให้ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

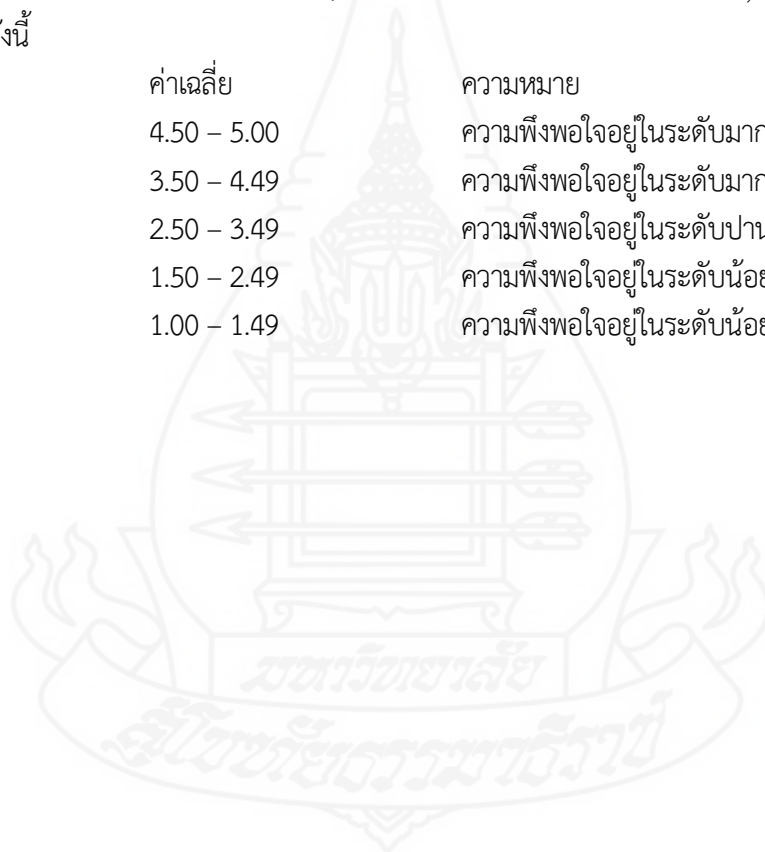
$n \sum X^2$ แทน ผลรวมยกกำลังสองของคะแนนทุกจำนวน

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทุกจำนวนยกกำลังสอง

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์แบบสอบถาม กำหนดช่วงของค่าเฉลี่ยตามแนวของของจอห์น ดับบลิว เบสท์ และเจมส์ วี คาร์ตัน (Best John W. and Kahn James V., 1993, pp. 181-182) ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 – 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด โดยสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 265 คน โดยได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 265 ฉบับ สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา บุคลากรแต่ละแผนก กลุ่มบริษัท ประสบการณ์การทำงาน สภาพที่เป็นอยู่ปัจจุบัน และความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 และเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60

อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31- 35 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 33.20 รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ อายุ 21-25 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 อายุ 26 - 30 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 35.80 และอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

กลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด คือ บริษัท มารูอิ อินดัสตรี จำกัด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.พี.เพนท์ จำกัด จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50

การทำงานในแผนกของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในแผนกฝ่ายผลิต จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมาเรียงตามลำดับดังนี้ แผนกคุณภาพ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 แผนกผลิตภัณฑ์งานใหม่ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.30 แผนกการผลิตและวางแผนจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และ แผนกการตลาด จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 มีประสบการณ์การทำงาน รองลงมาตามลำดับดังนี้ 11 -15 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ประสบการณ์การทำงาน 16-20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 และประสบการณ์การทำงาน 21-25 ปี จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 2.30

ก่อนการอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ ความสามารถในหลักสูตร การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ ส่วนใหญ่มีทักษะความชำนาญอยู่ระดับปานกลาง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาตามลำดับมีทักษะความชำนาญอยู่ในระดับมาก 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 มีทักษะความชำนาญอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 มีทักษะความชำนาญอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 และ มีทักษะความชำนาญอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

หลังการอบรมของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ ความสามารถในหลักสูตร การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ ระดับความพึงพอใจในการฝึกอบรม ส่วนใหญ่เลือกระดับมาก จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 50.19 รองลงมาตามลำดับเลือกระดับปานกลาง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 46.04 เลือกระดับมากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64 และ เลือกระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13

ระดับความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม ในหลักสูตร เรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ ส่วนใหญ่เลือกระดับมาก 133 คน คิดเป็นร้อยละ 50.19 รองลงมาตามลำดับเลือกปานกลาง 122 คน คิดเป็นร้อยละ 46.04 เลือกระดับมากที่สุด 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64 และ เลือกระดับน้อย 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.13 (ดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 265)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	89	33.60
หญิง	176	66.40
รวม	265	100
2. อายุ		
21 -25 ปี	72	27.20
26 -30 ปี	69	26.00
31 -35 ปี	88	33.20
36 ปีขึ้นไป	36	13.60
รวม	265	100

ตารางที่ 4.1 ต่อ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	168	63.40
ปริญญาตรี	95	35.80
ปริญญาโท	2	0.80
รวม	265	100
4. กลุ่มบริษัทผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติงาน		
มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด	62	23.40
มารูอิ อินดัสตรี จำกัด	162	61.10
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์	41	15.50
รวม	265	100
5. แผนกที่รับการฝึกอบรมปฏิบัติงาน		
แผนกผลิตภัณฑ์งานใหม่	22	8.30
แผนกคุณภาพ	76	28.70
แผนกการตลาด	8	3.00
แผนกการผลิตและวางแผน	15	5.70
แผนกบุคคล	3	1.10
แผนกฝ่ายผลิต	141	53.20
รวม	265	100
6. ประสบการณ์การทำงานของผู้รับการฝึกอบรม		
1-5 ปี	56	21.10
6-10 ปี	128	48.30
11-15 ปี	62	23.40
16-20 ปี	13	4.90
21-25 ปี	6	2.30
รวม	265	100
7. ก่อนการอบรม ผู้รับการฝึกอบรมมีระดับความรู้ความสามารถ ในหลักสูตร การพัฒนาผลิตภัณฑ์กระบวนการงานใหม่		
มากที่สุด	2	0.75
มาก	106	40.00
ปานกลาง	151	57.00
น้อย	2	0.75
น้อยที่สุด	4	1.50
รวม	265	100

ตารางที่ 4.1 ต่อ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
8. หลังการอบรม ผู้รับการฝึกอบรมมีระดับความรู้ความสามารถ ในหลักสูตร การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่		
มากที่สุด	7	2.64
มาก	133	50.19
ปานกลาง	122	46.04
น้อย	3	1.13
รวม	265	100
9. ระดับความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม ในหลักสูตร การ พัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ		
มากที่สุด	7	2.64
มาก	133	50.19
ปานกลาง	122	46.04
น้อย	3	1.13
รวม	265	100

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์แต่ละข้อแล้ว อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.67) คือ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะในการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน (ดังตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมของระบบการฝึกอบรม (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และ กระบวนการงานใหม่	3.88	0.76	มาก	2
2. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะในการพัฒนา ชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่เพื่อ พัฒนาคุณภาพงาน	3.92	0.67	มาก	1

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
3. เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ในการปฏิบัติงาน	3.85	0.74	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.88	0.72	มาก	

2.2 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาแต่ละหลักสูตร อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.75) คือ หลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรม เรื่อง กระบวนการผลิตชิ้นงาน และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.72) คือ หลักสูตรการฝึกอบรม เรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า (ดังตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. หลักสูตรเรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า	3.60	0.72	มาก	2
2. หลักสูตรเรื่อง กระบวนการผลิตชิ้นงาน	3.68	0.75	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.64	0.73	มาก	

2.3 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการกำหนดคุณสมบัติบุคลากรที่รับการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีอยู่ 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.74 , $\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.71) คือ ผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอและผู้ที่มีความต้องการนำความรู้ ทักษะและสมรรถนะไปใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.80 , $\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.83) คือ เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในแผนกผลิตภัณฑ์งานใหม่โดยตรงและเป็นผู้ที่ต้องการเปลี่ยนสายการทำงาน (ดังตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรมไม่จำกัดวุฒิการศึกษา	3.74	0.69	มาก	3
2. การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรมการไม่จำกัดตำแหน่งในสายการทำงาน	3.78	0.72	มาก	2
3. เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในแผนกผลิตภัณฑ์งานใหม่โดยตรง	3.72	0.80	มาก	4
4. เป็นผู้ที่มีความต้องการนำความรู้ ทักษะ และสมรรถนะไปใช้ในการปฏิบัติงาน	3.88	0.71	มาก	1
5. เป็นผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	3.88	0.74	มาก	1
6. เป็นผู้ที่ต้องการเปลี่ยนสายการทำงาน	3.72	0.83	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.75	0.75	มาก	

2.4 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการกำหนดสภาพแวดล้อมกายภาพในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.81) การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.69) และการกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพในการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.74) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รวมเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.74)

การกำหนดสภาพแวดล้อมกายภาพ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีอยู่ 2 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.82, $\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.80) คือ เครื่องมือและอุปกรณ์การฝึกอบรม พร้อมใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรทัศน์ เครื่องโปรเจคเตอร์ เครื่องขยายเสียง เครื่องดีวีดี ฯลฯ และเสียงบรรยายของวิทยากร ต้องมีระดับความดังที่เหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.54$, S.D. = 0.72) คือ การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้องประชุมห่างหันทันส่วนจำกัดซี.พี.เพนท์ (ดังตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 การกำหนดสภาพแวดล้อมกายภาพการฝึกอบรม (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้องประชุมใหญ่บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด	3.69	0.74	มาก	6
2. การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้องประชุมบริษัทมารูอิ อินดัสตรี จำกัด ถาวร เป็นห้องประชุมบริษัท	3.65	0.78	มาก	7
3. การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้องประชุมห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์	3.54	0.72	มาก	8
4. การจัดห้องอบรมเหมือนห้องเรียน (หันหน้าเข้าหากระดาน)	3.74	0.80	มาก	4
5. ห้องฝึกอบรม มีขนาดและพื้นที่กว้างขวางและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ กระดาน และอุปกรณ์ตกแต่งห้อง ฯลฯ	3.79	0.77	มาก	2
6. ห้องฝึกอบรม มีความสว่างที่มองเห็นได้ชัดเจน อากาศจาก แสงธรรมชาติจากดวงอาทิตย์ และแสงประดิษฐ์	3.77	0.86	มาก	3
7. เสียงบรรยายของวิทยากรต้องมีระดับความดังที่เหมาะสม	3.86	0.80	มาก	1
8. อุณหภูมิของห้องจัดอบรมควรมีระดับความชื้นของอากาศ การถ่ายเทธรรมชาติมีการระบายอากาศจากอุปกรณ์ เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ	3.72	0.92	มาก	5
9. เครื่องมือและอุปกรณ์การฝึกอบรมพร้อมใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรทัศน์ เครื่องโปรเจคเตอร์ เครื่องขยายเสียง เครื่องดีวีดี ฯลฯ	3.86	0.82	มาก	1
รวม	3.69	0.81	มาก	

การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.71) คือ การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพ วิทยากรมีความเป็นกันเองกับผู้รับการฝึกอบรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.62) คือ การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพวิทยากรมีความรู้ในเรื่องจะฝึกอบรมเป็นอย่างดี (ดังตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพ (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การกำหนดสภาพแวดล้อม จิตภาพวิทยากรมี ความรู้ในเรื่องจะฝึกอบรมเป็นอย่างดี	3.89	0.67	มาก	2
2. การกำหนดสภาพแวดล้อม จิตภาพวิทยากรมี ความเป็นกันเองกับผู้รับการฝึกอบรม	3.92	0.71	มาก	1
รวม	3.90	0.69	มาก	

การกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.72) คือ การกำหนดสภาพแวดล้อมทางสังคม ผู้รับการฝึกอบรมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการฝึกอบรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.76) คือ การกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพวิทยากรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการฝึกอบรม (ดังตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 การกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพ (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การกำหนดสภาพแวดล้อม สังคมภาพวิทยากรมี ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการฝึกอบรม	3.84	0.76	มาก	2
2. การกำหนดสภาพแวดล้อม สังคมภาพผู้รับการ ฝึกอบรมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการฝึกอบรม	3.88	0.72	มาก	1
รวม	3.86	0.74	มาก	
รวมเฉลี่ย	3.81	0.74	มาก	

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ

3.1 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.74)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.77) คือ การดำเนินการตามวิธีการฝึกอบรมแบบการลงมือปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.69) คือ การดำเนินการตามวิธีการฝึกอบรมแบบวิทยากรบรรยาย (ดังตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรม (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การดำเนินการตามวิธีการฝึกอบรมแบบวิทยากรบรรยาย	3.60	0.69	มาก	4
2. การดำเนินการตามวิธีการฝึกอบรมแบบสาธิต	3.76	0.72	มาก	3
3. การดำเนินการตามวิธีการฝึกอบรมแบบการลงมือปฏิบัติ	3.92	0.77	มาก	1
4. การดำเนินการตามวิธีการฝึกอบรมด้วยการดูตัวอย่างชิ้นงานจริง	3.80	0.78	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.77	0.74	มาก	

3.2 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการดำเนินการฝึกอบรมตามรูปแบบการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.72)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.71) คือ การดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรมโดยมีวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (วิทยากรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.74) คือ การดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรมกับผู้รับการฝึกอบรม (โดยผู้รับการฝึกอบรมมีส่วนกำหนดวัตถุประสงค์วิทยากรเป็นเพียงผู้ชี้ทางและประสานงาน) (ดังตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 การดำเนินการฝึกอบรมตามรูปแบบการฝึกอบรมที่กำหนด (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การดำเนินการตามรูปแบบการ ฝึกอบรมโดยมี วิทยากรเป็นศูนย์กลาง (วิทยากรเป็นผู้กำหนด วัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ)	3.77	0.71	มาก	1
2. การดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรมกับผู้รับ การฝึกอบรม (โดยผู้รับการฝึกอบรมมีส่วน กำหนดวัตถุประสงค์วิทยากรเป็นเพียงผู้ชี้ทาง และประสานงาน)	3.72	0.74	มาก	3
3. การดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรมด้วย ตนเอง (ฝึกอบรมโดยการยึดเนื้อหาสาระและ ประสบการณ์เป็นสำคัญ)	3.76	0.73	มาก	2
รวมเฉลี่ย	3.75	0.72	มาก	

**3.3 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการดำเนินการฝึกอบรมตามการใช้สื่อการ
ฝึกอบรม** โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.79)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.79) คือ การกำหนดสื่อการฝึกอบรมประเภทแบบฝึกปฏิบัติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.76) คือ การกำหนดสื่อการฝึกอบรมประเภทชุดการฝึกอบรม (ดังตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 การดำเนินการฝึกอบรมตามการใช้สื่อการฝึกอบรม (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทคู่มือระบบการ ฝึกอบรม	3.89	0.80	มาก	3
2. การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทเอกสารประกอบ ระบบการฝึกอบรม	3.90	0.82	มาก	2
3. การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทแบบฝึกปฏิบัติ	3.96	0.79	มาก	1
4. การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทชุด	3.68	0.76	มาก	6
5. การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทซีดี วีซีดี	3.68	0.82	มาก	5
6. การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทวีดิทัศน์	3.79	0.80	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.81	0.79	มาก	

3.4 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรมการฝึกอบรม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.75)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.79) คือ การจัดกิจกรรมเพื่อการปฏิบัติลงมือทำ ส่วนข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.75) คือ การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ (ดังตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 การดำเนินการฝึกอบรมตามกิจกรรมการฝึกอบรม (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความคุ้นเคย	3.96	0.72	มาก	2
2. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมประสบการณ์การเรียนรู้	3.68	0.75	มาก	3
3. การจัดกิจกรรมเพื่อการ	3.79	0.79	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.81	0.75	มาก	

3.5 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการดำเนินการฝึกอบรมตามการประเมินผล การฝึกอบรม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.68)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = 0.60) คือ การกำหนดแบบสังเกตพฤติกรรม ส่วนข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.72) คือ การกำหนดเครื่องมือแบบสอบถาม (ดังตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 การดำเนินการฝึกอบรมตามการประเมินผลการฝึกอบรม (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การสอบถามด้วยแบบสอบถาม	3.68	0.72	มาก	3
2. การสอบถามด้วยแบบสัมภาษณ์	3.72	0.72	มาก	2
3. การสอบถามด้วยแบบสังเกตพฤติกรรม	3.73	0.60	มาก	1
รวมเฉลี่ย	3.71	0.68	มาก	

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

4.1 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการประเมินระบบการฝึกอบรมด้านความรู้ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.66)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.69) คือ การกำหนดความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น ส่วนข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.68) คือ การกำหนดความรู้ในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองมากขึ้น (ดังตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านความรู้ (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การกำหนดความรู้ที่นำไปใช้กับงาน	3.86	0.60	มาก	2
2. การกำหนดความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น	3.88	0.69	มาก	1
3. การกำหนดความรู้ในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองมากขึ้น	3.77	0.68	มาก	4
4. การกำหนดความรู้ไปเผยแพร่ได้	3.81	0.69	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.83	0.66	มาก	

4.2 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทักษะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.66)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.63) คือ การกำหนดทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ส่วนข้อมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.68) คือ การกำหนดทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่ว (ดังตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทักษะ (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การกำหนดทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง	3.88	0.63	มาก	1
2. การกำหนดความรู้ในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองมากขึ้น	3.87	0.68	มาก	2
3. การกำหนดทักษะให้สามารถงานได้คล่องแคล่ว	3.78	0.68	มาก	3
รวมเฉลี่ย	3.83	0.66	มาก	

4.3 ความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทัศนคติ

โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.67)

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.62) คือ การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.80) คือ การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นขวัญและกำลังใจจากการทำงานในบริษัท (ดังตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทัศนคติ (n = 265)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	ลำดับที่
1. การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้น	3.83	0.62	มาก	1
2. การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นการสร้าง ความเชื่อมั่นในตนเอง	3.81	0.60	มาก	2
3. การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นความรักและภูมิใจในบริษัทของตนเอง	3.78	0.67	มาก	3
4. การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นขวัญและกำลังใจจากการทำงานในบริษัท	3.67	0.80	มาก	4
รวมเฉลี่ย	3.77	0.64	มาก	

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด โดยสอบถามความพึงพอใจผู้รับการฝึกอบรมของบุคลากรในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 265 คน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 รูปแบบการวิจัย การวิจัยสำรวจ

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

1.2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านปัจจัยนำเข้า

2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านกระบวนการ

3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านผลลัพธ์

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในปี พ.ศ.2560-2561 จำนวน 882 คน จำแนกเป็นบุคลากรในบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 79 คน บริษัท มารูอิ อินดัสตรี จำกัด จำนวน 429 คน และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์ จำนวน 374 คน

2) *กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย* คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ เป็นผู้รับการฝึกอบรม ในปี พ.ศ. 2560 – 2561 จำนวน 265 คน (ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้ตามสูตรเครซีและมอร์แกน) ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย

1.3.2 เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบ การฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 9 ข้อคำถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบ การฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรม ด้านกระบวนการ มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์ มีจำนวน 3 ข้อคำถาม สำหรับตอนที่ 2, ตอนที่ 3 และตอนที่ 4 ลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรม มีจำนวน 1 ข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเขียนตอบ ได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ หาค่าความสอดคล้องความพึงพอใจไปทดลองใช้และหาคุณภาพมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.98

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งและจัดเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ด้วยตนเองจำนวน 265 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 265 ฉบับ เป็นแบบสอบถามมีความ สมบูรณ์ครบถ้วน ได้แบบสอบถามกลับคืนคิดเป็นร้อยละ 100

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4 สรุปผลการวิจัย ในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการ ฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิจัยสรุป ดังนี้

1.4.1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปฏิบัติ อยู่ในบริษัท มารูอิ อินดัสตรี จำกัด มีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี ส่วนใหญ่บุคลากร ปฏิบัติงานในแผนกฝ่ายผลิต ก่อนการอบรมผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนหลังการอบรมผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับมาก

1.4.2 ผลการวิจัยความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้าของ บุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในขั้นตอนย่อยพบว่า ทุกขั้นตอนอยู่ใน ระดับมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้

1) การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะในการ พัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่เพื่อพัฒนา

2) การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม กำหนดหลักสูตรเรื่อง กระบวนการผลิต ชิ้นงาน

3) การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรผู้รับการฝึกอบรม เน้นทักษะและสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ และเป็นผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

4) การกำหนดสภาพแวดล้อมกายภาพ กำหนดให้เสียงบรรยายของวิทยากรต้องมีระดับความดังที่เหมาะสม และเครื่องมือและอุปกรณ์การฝึกอบรม พร้อมใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรทัศน์ เครื่องโปรเจคเตอร์ เครื่องขยายเสียง เครื่องดีวีดี ฯลฯ กำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพ กำหนดความเป็นกันเองกับผู้รับการฝึกอบรม กำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพ ผู้รับการฝึกอบรมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการฝึกอบรม

1.4.3 ผลการวิจัยความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในขั้นตอนย่อยพบว่า ทุกขั้นตอนอยู่ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้

- 1) การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการ ด้วยการลงมือปฏิบัติ
- 2) การดำเนินการฝึกอบรมตามรูปแบบ ควรมหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลาง(วิทยากรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ)
- 3) การดำเนินการฝึกอบรม การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภท แบบฝึกปฏิบัติ
- 4) การดำเนินการฝึกอบรมกิจกรรม ควรกำหนดให้มีการลงมือทำ
- 5) การกำหนดการประเมินผล กำหนดการสอบถามด้วยการสังเกตพฤติกรรม

1.4.4 ผลการวิจัยความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์ของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในรายข้อพบว่า

- 1) การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านความรู้ นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น
- 2) การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทักษะสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
- 3) การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทัศนคติ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจต่อระบบการฝึกอบรมเป็นปัจจัยนำเข้า (1) การกำหนดวัตถุประสงค์ (2) การกำหนดหลักสูตร (3) การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม และ (4) การกำหนดสภาพแวดล้อม

2.1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ การฝึกอบรมในระบบ พบว่า บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดทักษะในการพัฒนางาน ในระบบการฝึกอบรมทำให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ทักษะ ความชำนาญ ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติงานโดยตรงเกี่ยวข้องอยู่กับงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่ต้องใช้องค์ความรู้ ประเด็นนี้สอดคล้องกับ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2560, น. 37)

ได้กล่าวถึง การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรมตามภารกิจ เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ที่มุ่งให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ และเทคนิควิธีการในการดำเนินภารกิจหน้าที่การทำงานที่ตนรับผิดชอบ

2.1.2 การกำหนดหลักสูตร การฝึกอบรมในระบบ พบว่า บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจที่จะให้ระบบมีการฝึกอบรมหลักสูตรเรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และกระบวนการผลิตชิ้นงาน เป็นเพราะว่าต้องการเน้นทักษะเชิงการปฏิบัติ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน จึงพอใจในหลักสูตรเนื่องจากบุคลากรอยู่ในสายการทำงานที่ปฏิบัติงานโดยตรง จึงมีความพึงพอใจในหลักสูตรนี้

2.1.3 การกำหนดบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ตามที่กำหนดในระบบการฝึกอบรม พบว่า บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในระบบการกำหนดบุคลากรอยู่ในระดับมาทุกคนในการเป็นผู้รับการฝึกอบรม บุคลากรต้องการนำความรู้ทักษะ สมรรถนะ คือ ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากรผู้รับการฝึกอบรม มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี เป็นผู้มีอายุการทำงานน้อย จึงมุ่งใฝ่รู้และมีความคล่องแคล่วในการทำงานประกอบกับระบบการฝึกอบรมยังได้กำหนดหลักสูตรเรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และกระบวนการผลิตชิ้นงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับการฝึกอบรมโดยตรงกับงาน ในประเด็นนี้จึงสอดคล้องกับ วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2560, น. 16-25) กล่าวว่า การกำหนดคุณสมบัติผู้รับการฝึกอบรมกำหนดได้จากปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของหน่วยงานนั้น วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ขึ้นอยู่กับระดับเนื้อหาสาระที่จะฝึกอบรม และที่สำคัญประโยชน์ที่ผู้รับการฝึกอบรมจะได้มาฝึกอบรม

2.1.4 การกำหนดสภาพแวดล้อม ในระบบการฝึกอบรม ได้มีการกำหนดสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อระบบการฝึกอบรม ทั้งสภาพแวดล้อมกายภาพ จิตภาพ และสังคมภาพ อยู่ในระดับมาทุกขั้นตอน โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมจิตภาพมีการกำหนดให้วิทยากรมีความเป็นกันเองกับผู้รับการฝึกอบรม ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะของหลักสูตรเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ในระบบนี้เน้นการฝึกปฏิบัติทำให้วิทยากรมีความใกล้ชิด มีส่วนร่วมในกิจกรรมกับผู้รับการฝึกอบรม จึงเห็นว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการกำหนดสภาพแวดล้อม ในประเด็นนี้สอดคล้องกับ สิทธิพงศ์ สิทธิขจร (2543, น. 28-29) กล่าวว่า คุณสมบัติวิทยากร มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่บรรยาย มีเทคนิคในการนำเสนอ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความเป็นกันเองกับผู้รับการฝึกอบรมและมีอารมณ์ขัน

2.2 ความพึงพอใจต่อระบบการฝึกอบรมเป็นกระบวนการ (1) การดำเนินการตามวิธีการฝึกอบรม (2) การดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรม (3) การดำเนินการใช้สื่อ (4) การดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรม และ(5) การดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม ดังนี้

2.2.1 การดำเนินการตามวิธีการฝึกอบรม ในระบบการฝึกอบรม บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความพอใจในวิธีการฝึกอบรมเป็นแบบลงมือปฏิบัติ ทั้งนี้เป็นเพราะ ระบบการฝึกอบรมได้กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และกระบวนการผลิตชิ้นงาน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในวิธีการฝึกอบรมแบบการลงมือปฏิบัติ ในประเด็นนี้สอดคล้องกับ วาสนา ทวีกุลทรัพย์ (2558, น. 2-35) กล่าวว่า วิธีการอบรมแบบอิงผู้รับการฝึกอบรมเป็นหลัก คือ วิธีการฝึกอบรมด้วยการฝึกปฏิบัติ (Exercise) เป็นวิธีการจัดสถานการณ์ เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมได้ลงมือทดลองทำด้วยตนเองเห็นภาพเสมือนจริงเหมือนการปฏิบัติหน้างานโดยตรง

2.2.2 การดำเนินการตามรูปแบบการฝึกอบรม ในระบบการฝึกอบรม บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมทุกรูปแบบมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (วิทยากรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ) ทั้งนี้เป็นเพราะ จากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะและความชำนาญอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และกระบวนการผลิตชิ้นงาน ดังนั้น ผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจการกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมโดยมีวิทยากรเป็นศูนย์กลาง ในประเด็นนี้สอดคล้องกับ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555, น. 14-15) ได้กล่าวถึง กระบวนการที่จำเป็นในการฝึกอบรมทุกประเภททุกระดับ เรียกว่า “การสื่อสารการฝึกอบรม” การสื่อสารการฝึกอบรมต้องใช้กระบวนการสื่อสาร ด้วยเหตุผล 4 ประการ หนึ่งในสี่ของเหตุผล คือ วิทยากรต้องเสาะแสวงหาช่องทางและสื่อ ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ และประสบการณ์ไปยังผู้รับการฝึกอบรม ด้วยการใช้วิธีการฝึกอบรม ช่องทางและสื่อที่หลากหลาย เพื่อให้เหมาะสมกับเนื้อหาสาระและระดับการรับรู้ของผู้รับการฝึกอบรม

2.2.3 การดำเนินการใช้สื่อในการฝึกอบรม ในระบบการฝึกอบรม บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อระบบการฝึกอบรมต่อสื่อประเภทแบบฝึกปฏิบัติอยู่ในระบบการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะเนื่องจากแบบฝึกปฏิบัติเป็นสื่อที่เน้นให้ผู้ปฏิบัติงานคือการลงมือทำได้ฝึกปฏิบัติได้จริง และเข้าใจมากยิ่งขึ้นต่อการปฏิบัติงานจริง ในประเด็นนี้สอดคล้องกับ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555, น. 41-42) ได้กล่าวถึง สื่อประเภทวิธีการ ถือเป็นเทคโนโลยีการศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงผู้รับการฝึกอบรมสูง เพราะสอดคล้องกับหลักจิตวิทยาที่มุ่งให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้จากการลงมือกระทำและการมีส่วนร่วม โดยเฉพาะวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ

2.2.4 การดำเนินกิจกรรมในการฝึกอบรม ในระบบการฝึกอบรม บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการกำหนดกิจกรรมเพื่อการปฏิบัติจริงในการลงมือทำอยู่ในระบบการฝึกอบรม ทั้งนี้เพราะกิจกรรมฝึกปฏิบัติเน้นให้เกิดความเข้าใจทำให้เกิดทักษะจากการลงมือปฏิบัติผ่านกิจกรรม และเพิ่มความเข้าใจมากยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ในประเด็นนี้สอดคล้องกับ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2555, น. 41-42) กล่าวไว้ว่า การนำกิจกรรมมาใช้เป็นสื่อในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระและประสบการณ์ แทนการถ่ายทอดด้วยคำพูด หรือสื่อประเภทวัสดุและอุปกรณ์ เช่น เกม การจำลองสถานการณ์ กลุ่มสัมพันธ์ รายการ เป็นต้น สื่อประเภทวิธีการ ถือเป็นเทคโนโลยีการศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงสูงเพราะสอดคล้องกับหลักจิตวิทยาที่มุ่งให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้จากการลงมือกระทำและการมีส่วนร่วมโดยเฉพาะวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ

2.2.5 การดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม ในระบบการฝึกอบรม บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือ คือ แบบสังเกตพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับการฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานการประกอบชิ้นงาน เพื่อมุ่งให้ทำได้ จึงต้องการใช้เครื่องมือเป็นแบบสังเกตเพื่อสังเกตว่าผู้รับการฝึกอบรมทำได้

2.3 ความพึงพอใจต่อระบบการฝึกอบรมเป็นผลลัพธ์ (1) การประเมินผลลัพธ์ด้านความรู้ของบุคลากรผู้รับการฝึกอบรม (2) การประเมินผลลัพธ์ด้านทักษะ และ (3) การประเมินผลลัพธ์ด้านทัศนคติ

2.3.1 การประเมินผลลัพธ์ด้านความรู้ ในระบบการฝึกอบรม บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ด้านความรู้ในการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในอยู่ระดับมาก ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะจากข้อมูลทั่วไปของ

ผู้ตอบแบบสอบถาม บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะและความชำนาญอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า และกระบวนการผลิตชิ้นงาน ดังนั้น ผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจด้าน ความรู้จากเดิมให้มากขึ้นเช่นกันเหมือนกับที่ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นนี้สอดคล้องกับ วาสนา ทวีกุล ทรัพย์ (2558, น. 2-35) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยเน้นที่จะทำ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติ

2.3.2 การประเมินผลลัพธ์ด้านทักษะ ในระบบการฝึกอบรม บุคลากรผู้รับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการกำหนดผลลัพธ์ด้านทักษะมีความพึงพอใจในระดับมาก ทำให้สามารถปฏิบัติงาน ได้ถูกต้อง ทั้งนี้เป็นเพราะหลักสูตรการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่ มีเนื้อหาเน้นด้านการฝึกทักษะปฏิบัติมุ่งทำให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ในประเด็นนี้ สอดคล้องกับ สุจิตรา ธนานันท์ (2551) กล่าวว่า การฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมทักษะและความสามารถ ที่สูงขึ้น การทำงานก็จะประสบผลด้วยความรวดเร็ว และก่อให้เกิดแรงเสริมทางกำลังใจในการทำงาน

2.3.3 การประเมินผลลัพธ์ด้านทัศนคติ ในระบบการฝึกอบรม บุคลากรผู้รับการ ฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้นมีความพึงพอใจใน ระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีความเข้าใจงานอย่างถูกต้อง เกิดความคิด เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่สร้างสรรค์ ในประเด็นนี้สอดคล้องกับ ชลิต จงสำราญ (2554) กล่าวคือ ประโยชน์ของการฝึกอบรม ในระดับพนักงานช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ ตนเอง และช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาการฝึกอบรม

3.1.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม ในระบบการฝึกอบรมควรเน้นให้ บุคลากรผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะในการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่เพื่อพัฒนา คุณภาพงาน

3.1.2 การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม ในระบบการฝึกอบรมให้เพิ่มเนื้อหาหลักสูตร เรื่อง กระบวนการผลิตชิ้นงาน

3.1.3 การกำหนดบุคลากรผู้รับการฝึกอบรม ในระบบการฝึกอบรมเน้นสำหรับผู้ที่มิ ด้มีความต้องการนำความรู้ ทักษะและสมรรถนะไปใช้ในการปฏิบัติงาน และเป็นผู้ต้องการพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ

3.1.4 การกำหนดสภาพแวดล้อม ในระบบการฝึกอบรมสภาพแวดล้อมกายภาพให้ กำหนดเรื่อง เสียง ได้แก่ เสียงบรรยายของวิทยากร เสียงจากเครื่องขยายจะต้องมีระดับความดังที่เหมาะสม และห้องฝึกอบรมต้องไม่มีเสียงรบกวน และเครื่องมือและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม พร้อมใช้งาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรทัศน์ เครื่องโปรเจคเตอร์ เครื่องขยายเสียง เครื่องดีวีดี ฯลฯ สภาพแวดล้อม จิตภาพให้เน้นวิทยากรมีความเป็นกันเองกับผู้รับการฝึกอบรม และสภาพแวดล้อมสังคมภาพ เน้นผู้รับการ ฝึกอบรมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการฝึกอบรม

3.1.5 การดำเนินการด้านวิธีการฝึกอบรม ในระบบการฝึกอบรมควรเน้นวิธีการฝึกอบรมแบบการลงมือปฏิบัติ

3.1.6 การดำเนินการด้านรูปแบบ ในระบบการฝึกอบรมควรเน้นฝึกอบรมโดยมีวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (วิทยากรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ)

3.1.7 การดำเนินการด้านสื่อ ในระบบการฝึกอบรมควรเน้นใช้สื่อการฝึกอบรมเป็นแบบฝึกปฏิบัติ

3.1.8 การดำเนินการด้านกิจกรรม ในระบบการฝึกอบรมควรเน้นกิจกรรมเพื่อการปฏิบัติลงมือทำ

3.1.9 การดำเนินการด้านประเมินผล ในระบบการฝึกอบรมควรเน้นการประเมินแบบสังเกตพฤติกรรม

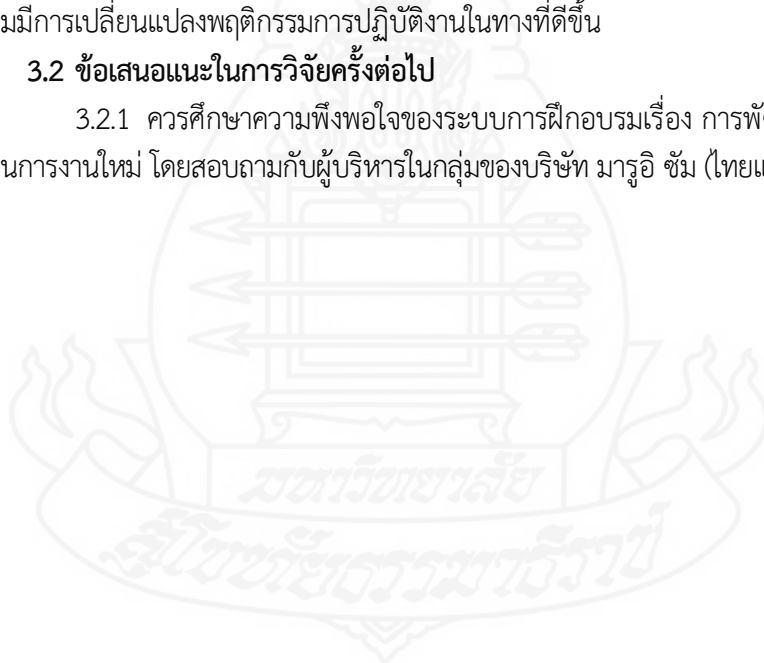
3.1.10 การประเมินผลลัพธ์ด้านความรู้ ในระบบการฝึกอบรมควรเน้นความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองได้เพิ่มมากขึ้น

3.1.11 การประเมินผลลัพธ์ด้านทักษะ ในระบบการฝึกอบรมควรเน้นทักษะที่ทำให้ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

3.1.12 การประเมินผลลัพธ์ด้านทัศนคติ ในระบบการฝึกอบรมควรส่งผลให้ผู้รับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์ และกระบวนการงานใหม่ โดยสอบถามกับผู้บริหารในกลุ่มของบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองฝึกอบรม กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย. (2561). *การเป็นวิทยากรภายใน (Internal Trainer)*. สืบค้นจาก <http://www.dol.go.th/train/DocLib1/book.pdf>.
- ชลิต จงสำราญ. (2554). *ประโยชน์ของการฝึกอบรม*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/13239>.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2560). *วิธีการจัดระบบและออกแบบการฝึกอบรม*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการสอนและการฝึกอบรม เล่มที่ 2*. หน่วยที่ 8. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์และเป็รื่อง กุมุท. (2555). *สามัญทัศน์เทคโนโลยีการสอนและการฝึกอบรม*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการสอนและการฝึกอบรม เล่มที่ 1*. หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ และวรางคณา โตโพธิ์ไทย. (2558). *เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยการฝึกอบรม*. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษากับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เล่มที่ 1*. หน่วยที่ 7 (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิรชรา ทองธรรมชาติ และคณะ. (2554). *กลยุทธ์การฝึกอบรมและวิทยากรในยุคโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ: ลินคอร์นโปรดโมชั่น.
- ปทุมทิพย์ ศรีเมือง. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาจิตลักษณะเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรวิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษารังสิต*. หลักสูตรนักบริหารการศึกษาระดับสูง รุ่นที่ 1. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ.
- ประชิด เกิดมาก. (2562). *การฝึกอบรมบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ*. สืบค้นจาก <https://www.slideshare.net/ssuser96c67d/ppt-36645340>.
- ประณีต ศรีศักดิ์. (ม.ป.ป.). *เทคนิคการฝึกอบรม*. สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา, (อัดสำเนา).
- รัชนิพร นาพุดธา. (2549). *ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัทปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด*. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- วชิระ ปั่นสังข์. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการของอุทยานวิทยาศาสตร์พระจอมเกล้า ณ หว้ากอ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

- วาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2558). การออกแบบระบบทางการศึกษา. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดระบบทางการศึกษา เล่มที่ 2*. หน่วยที่ 13. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วาสนา ทวีกุลทรัพย์. (2560). การฝึกอบรมแบบกลุ่มใหญ่และกลุ่มเล็ก. ใน *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีการสอนและการฝึกอบรม เล่มที่ 2*. หน่วยที่ 9. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิจิตร อวระกุล. (2550). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศินภา ศรีปานอินทร์. (2560). *ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรมบุคลากร : กรณีศึกษา ศาลในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมประจำภาค 7*. รายงานวิชาการหลักสูตรผู้อำนวยการระดับต้น รุ่นที่ 3 สถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2560.
- ศิริรุ่ง สมพร และวิราภรณ์ สมาน. (2562). *การบริหารงานคุณภาพในองค์กร (Quality Administration in Organization)*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/rtech603xx/prawati-phu-cadtha-1>.
- ศูนย์วิจัยพัฒนามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชอุบลราชธานี. (2558). *วิทยาการฝึกอบรม*. สืบค้นจาก <https://www.stou.ac.th/Offices/rdec/ubon/upload/tminer.pdf>.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2551). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สิทธิชัย เหมโลหะ. (2562). *การฝึกอบรมบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ*. สืบค้นจาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/opes/2014/05/31/entry-1>.
- สุจิตรา ธนานัน. (2551). *ประโยชน์ของการฝึกอบรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- สุพัตรา ฤทธิ์เจริญวัตถุ. (2562). *การพัฒนาระบบบริหารการจัดการงานฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา : สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุพัตรา ฤทธิ์เจริญวัตถุ. (2562). *การพัฒนาระบบบริหารการจัดการงานฝึกอบรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา : สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อรรณ อนันต์กิริติการ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้เข้าชมชาวไทย ที่มีต่อสถานที่จัดงานแสดงสินค้าและนิทรรศการนานาชาติ กรณีศึกษา ศูนย์แสดงสินค้าและการประชุมอิมแพ็ค (IMPACT), ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค (BITEC), ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ (QSICC)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- อัศครัตน์ พูลกระจ่าง. (2557). *พัฒนาคนเพื่อพัฒนางานในสถานประกอบการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. สืบค้นจาก <https://issuu.com/irdmттt/docs/5>.
- เอกอมร มีสมศักดิ์. (2556). *ความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรม เรื่องการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- Beauchamp, George A. (1981). *Curriculum Theory*. Mass: The Kagg.
- Best, John W. and Kahn, James V. (1993). *Research in Education. 5th ed.*. New Jersey: Prentice-Hall. United States.
- Cronbach Lee Joseph. (1974). *Essentials of Psychological testing*. New York: Harper and Row.
- Good, Carter V. (2000). *Dictionary of education*. New York: Mc Grew-Hill.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970, Autumn). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30.3, 607-610.
- Lafferty, Peter and Rowe, Julian. (1995). *The Hutchison Dictionary of Science. 2nd ed.*. Oxford. Great Britain: Helicon.
- Leonard Nadler. (2004). *Curriculum : Design and Development*. New York: Harcourt Brace Jovarnovich.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and Personality* : New York : Harper and Row.
- Smith David Eugene. (1958). *History of Mathematics Volume II Special Topics of Elementary Mathematics*. Dover Publications INC.. New York: n.p.
- Vroom, W. H., & Deci, E. L. (1958). *Management and Motivation*. England: Penguin Books.
- Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of Benhavioral*. Van Nostrand: Reinhold.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

- | | |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเลิศ ส่องสว่าง | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา
ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ ระดับ 9
ข้าราชการบำนาญ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |
| 2. อาจารย์ ดร.ไปรยา เดชาธรรพล | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านเนื้อหา
ผู้อำนวยการสถาบัน
THE CHARACTERS |
| 3. อาจารย์วาณี บุญยะไวโรจน์ | ผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล
ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายจัดระบบและวิจัย
สื่อการศึกษา
สำนักเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช |





ภาคผนวก ข
เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม
เรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรม เรื่องการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้วิจัยขอความร่วมมือบุคลากรแต่ละแผนกและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอนและทุกข้อ เพราะข้อความทุกข้อความมีความสัมพันธ์กันและมีความสำคัญอย่างยิ่งในการวิเคราะห์ มีคุณค่าต่อการวิจัย คำตอบของท่านจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาในกลุ่มบริษัทต่อไป และคำตอบของท่านจะได้รับการวิเคราะห์และแสดงออกมาในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นต่อผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรม ด้านปัจจัยนำเข้า

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรม ด้านกระบวนการ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรม ด้านผลลัพธ์

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการทำเครื่องหมาย ✓

ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง ดังนี้

1.1 เพศ

ชาย

หญิง

1.2 อายุ

21- 25 ปี

26 - 30 ปี

31- 35 ปี

36 ปีขึ้นไป

1.3 วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

1.4 กลุ่มบริษัทผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติงาน

มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

มารูอิ อินดัสตรี จำกัด

ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพนท์

1.5 แผนกที่ผู้รับการฝึกอบรมปฏิบัติงาน

แผนกผลิตภัณฑ์งานใหม่

แผนกคุณภาพ

แผนกการตลาด

แผนกการผลิตและวางแผน

แผนกบุคคล

แผนกฝ่ายผลิต

1.6 ประสบการณ์การทำงานของผู้รับการฝึกอบรม

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1-5 ปี | <input type="checkbox"/> 6-10 ปี | <input type="checkbox"/> 11-15 ปี |
| <input type="checkbox"/> 16-20 ปี | <input type="checkbox"/> 21-25 ปี | |

1.7 ก่อนการอบรม ผู้รับการฝึกอบรมมีระดับความรู้ ความสามารถในหลักสูตรเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่อยู่ในระดับใด

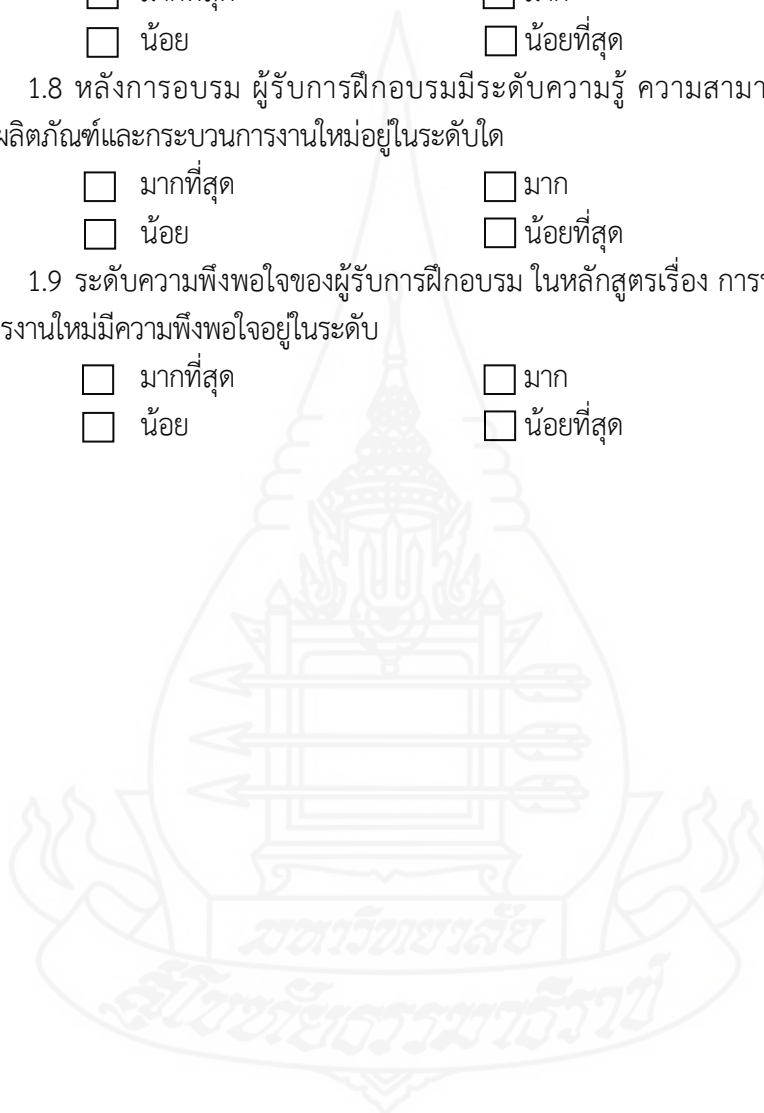
- | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง |
| <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด | |

1.8 หลังการอบรม ผู้รับการฝึกอบรมมีระดับความรู้ ความสามารถในหลักสูตรเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการงานใหม่อยู่ในระดับใด

- | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง |
| <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด | |

1.9 ระดับความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรม ในหลักสูตรเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์และ กระบวนการงานใหม่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

- | | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มากที่สุด | <input type="checkbox"/> มาก | <input type="checkbox"/> ปานกลาง |
| <input type="checkbox"/> น้อย | <input type="checkbox"/> น้อยที่สุด | |



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงให้ แสดงระดับความพึงพอใจ โดยมีคะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อย การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่					
2) เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะในการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน					
3) เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ในการปฏิบัติงาน					
2.2 การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมในการพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ต่อไปนี้ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) หลักสูตรเรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า					
2) หลักสูตรเรื่อง กระบวนการผลิตชิ้นงาน					
2.3 การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่รับการฝึกอบรมมีคุณสมบัติในแต่ละข้อดังต่อไปนี้ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรม ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2) การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับการฝึกอบรม ไม่จำกัดตำแหน่งในสายการทำงาน					
3) การกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในแผนกผลิตภัณฑ์งานใหม่โดยตรง					
4) การกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ที่มีความต้องการนำความรู้ทักษะ และสมรรถนะไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
5) การกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
6) การกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ที่ต้องการเปลี่ยนสายการทำงาน					
2.4 การกำหนดสภาพแวดล้อม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบการกำหนดสภาพแวดล้อมกายภาพต่อไปนี้ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้อง ประชุมใหญ่ บริษัท มารูอิ ชัม (ไทยแลนด์) จำกัด					
2) การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้องประชุมบริษัท มารูอิ อินดัสตรี จำกัด					
3) การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้องประชุมห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.พี.เพนท์					
4) การกำหนดสภาพแวดล้อมเป็นห้องอบรมแบบห้องเรียน (คลาสรูม)					
5) การกำหนดสภาพแวดล้อม โดยห้องฝึกอบรม มีขนาด และพื้นที่กว้างขวางและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ กระดาน อุปกรณ์ตกแต่งห้อง ฯลฯ					
6) การกำหนดสภาพแวดล้อมของห้องฝึกอบรม ให้มีความสว่างที่มองเห็นได้ชัดเจน อาจมาจาก แสงธรรมชาติจากดวงอาทิตย์ หรือแสงจากหลอดไฟประดิษฐ์					
7) การกำหนดสภาพแวดล้อมของเสียงบรรยายของวิทยากร ต้องมีระดับความดังที่เหมาะสม					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8) การกำหนดสภาพแวดล้อมของอุณหภูมิของห้องจัดอบรม ควรมีระดับความชื้นของอากาศ การถ่ายเทธรรมชาติ มีการระบายอากาศจากอุปกรณ์ เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ					
9) การกำหนดสภาพแวดล้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ การฝึกอบรม พร้อมใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโพรเจกเตอร์ เครื่องขยายเสียง เครื่องดีวีดี ฯลฯ					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพดังต่อไปนี้ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพวิทยากรมีความรู้ในเรื่องที่จะฝึกอบรมเป็นอย่างดี					
2) การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพวิทยากรมีความเป็นกันเองกับผู้รับการฝึกอบรม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพดังต่อไปนี้ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพวิทยากรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการฝึกอบรม					
2) การกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพผู้รับการฝึกอบรมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการฝึกอบรม					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วน ยานยนต์และ กระบวนการงานใหม่ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงให้แสดงระดับความพึงพอใจ โดยมีคะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3.1 การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : วิธีการฝึกอบรม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การกำหนดวิธีการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ในการฝึกอบรมดังต่อไปนี้ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรมแบบวิทยากรบรรยาย					
2) การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรมแบบสาธิต					
3) การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรมแบบการลงมือปฏิบัติ					
4) การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรมด้วยการดูตัวอย่างชิ้นงานจริง					
3.2 การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : รูปแบบการฝึกอบรม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การกำหนดรูปแบบการฝึกอบรมดังต่อไปนี้ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การดำเนินการฝึกอบรมตามรูปแบบการฝึกอบรมโดยมีวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (วิทยากรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ในการถ่ายทอดเนื้อหาสาระ)					
2) การดำเนินการฝึกอบรมตามรูปแบบการฝึกอบรมฝึกอบรมกับผู้รับการฝึกอบรม (โดยผู้รับการฝึกอบรมมีส่วนกำหนดวัตถุประสงค์วิทยากรเป็นเพียงผู้ชี้ทางและประสานงาน)					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3) การดำเนินการฝึกอบรมตามรูปแบบการฝึกอบรม ฝึกอบรมด้วยตนเอง (ฝึกอบรมโดยการยึดเนื้อหาสาระ และประสบการณ์เป็นสำคัญ)					
3.3 การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : สื่อการฝึกอบรม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การกำหนดสื่อการฝึกอบรมดังต่อไปนี้ ในระดับความพึงพอใจ มากน้อยเพียงใด					
1) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทคู่มือระบบการฝึกอบรม					
2) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทเอกสารประกอบการ ฝึกอบรม					
3) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทแบบฝึกปฏิบัติ					
4) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทชุดการฝึกอบรม					
5) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทซีดี วีซีดี					
6) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทวีดิทัศน์					
3.4 การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : กิจกรรมการฝึกอบรม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การกำหนดกิจกรรมการฝึกอบรมดังต่อไปนี้ ในระดับความพึง พอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความคุ้นเคย					
2) การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมประสบการณ์การเรียนรู้					
3) การจัดกิจกรรมเพื่อการปฏิบัติลงมือทำ					
3.5 การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : ประเมินผลการฝึกอบรม					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การกำหนดประเมินผลการฝึกอบรมโดยใช้เครื่องมือเหล่านี้ ประเมินผลสัมฤทธิ์ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การสอบถามด้วยแบบสอบถาม					
2) การสอบถามด้วยแบบสัมภาษณ์					
3) การสอบถามด้วยแบบสังเกตพฤติกรรม					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วน ยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงให้แสดงระดับความต้องการ โดยมีคะแนนดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.1 การประเมินระบบการฝึกอบรม : ด้านความรู้					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านความรู้ในการนำไปใช้ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การกำหนดความรู้ที่นำไปใช้กับงาน					
2) การกำหนดความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง มากขึ้น					
3) การกำหนดความรู้ในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง มากขึ้น					
4) การกำหนดความรู้ไปเผยแพร่ได้					
4.2 การประเมินระบบการฝึกอบรม : ด้านทักษะ					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทักษะ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การกำหนดทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง					
2) การกำหนดทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว					
3) การกำหนดทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้คล่องแคล่ว					
4.3 การประเมินระบบการฝึกอบรม : ด้านทัศนคติ					
ท่านพึงพอใจขั้นตอนย่อยของระบบ การประเมินระบบการฝึกอบรมด้านทัศนคติ ทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพ ในระดับความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1) การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีขึ้น					
2) การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นการสร้างเชื่อมั่นใน ตนเอง					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3) การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นความรักและภูมิใจในบริษัทของตนเอง					
4) การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นขวัญและกำลังใจจากการทำงานในบริษัท					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่เรื่องอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ





ภาคผนวก ค

การหาค่าความสอดคล้องและแบบประเมินคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การหาค่าความสอดคล้องและแบบประเมินคุณภาพของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วน
ยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแบบสอบถามโดยเขียน
เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการ
นำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

+ 1	หมายถึง	เมื่อแน่ใจว่าข้อความมีความเหมาะสม
0	หมายถึง	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความมีความเหมาะสมหรือไม่
- 1	หมายถึง	เมื่อแน่ใจว่าข้อความไม่มีความเหมาะสม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า

จุดมุ่งหมาย ของการวิจัย	ข้อความ	ความคิดเห็น		
		มีความ เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่มีความ เหมาะสม -1
การกำหนด วัตถุประสงค์การ ฝึกอบรม	1) เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาชิ้นส่วนยาน ยนต์และกระบวนการงานใหม่			
	2) เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมมีทักษะในการ พัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการ งานใหม่เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน			
	3) เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมตระหนักถึง ความสำคัญของการพัฒนาชิ้นส่วนยาน ยนต์และกระบวนการงานใหม่ในการ ปฏิบัติงาน			
การกำหนด หลักสูตรการ ฝึกอบรม	1) หลักสูตรเรื่อง การวางแผนผลิตภัณฑ์ ล่วงหน้า			
	2) หลักสูตรเรื่อง กระบวนการผลิตชิ้นงาน			

จุดมุ่งหมาย ของการวิจัย	ข้อความ	ความคิดเห็น		
		มีความ เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่มีความ เหมาะสม -1
การกำหนดคุณสมบัติ ของบุคลากรที่รับการ ฝึกอบรม	1) การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับการ ฝึกอบรม ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา			
	2) การกำหนดคุณสมบัติของผู้รับการ ฝึกอบรม ไม่จำกัดตำแหน่งในสาย การทำงาน			
	3) การกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ที่ ปฏิบัติงานในแผนกผลิตภัณฑ์งาน ใหม่โดยตรง			
	4) การกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ที่มี ความต้องการนำความรู้ ทักษะ และสมรรถนะไปใช้ในการ ปฏิบัติงาน			
	5) การกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ที่ ต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ			
	6) การกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ที่ ต้องการเปลี่ยนสายการทำงาน			



จุดมุ่งหมาย ของการวิจัย	ข้อความ	ความคิดเห็น		
		มีความ เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่มีความ เหมาะสม -1
การกำหนด สภาพแวดล้อม กายภาพ	1) การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้อง ประชุมใหญ่บริษัท มารูอิ ซิม(ไทยแลนด์) จำกัด			
	2) การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้อง ประชุมบริษัท มารูอิ อินดัสตรี จำกัด			
	3) การกำหนดสภาพแวดล้อมถาวรเป็นห้อง ประชุมห้างหุ้นส่วนจำกัดซี.บี.เพนท์			
	4) การกำหนดสภาพแวดล้อมเป็นห้องอบรม แบบห้องเรียน (คลาสรูม)			
	5) การกำหนดสภาพแวดล้อม โดย ห้องฝึกอบรม มีขนาดและพื้นที่กว้างขวาง และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ กระดาน อุปกรณ์ตกแต่งห้อง ฯลฯ			
	6) การกำหนดสภาพแวดล้อมของ ห้องฝึกอบรม ให้มีความสว่างที่มองเห็น ได้ชัดเจน อาจมาจาก แสงธรรมชาติจาก ดวงอาทิตย์ หรือแสงจากหลอดไฟ ประติษฐาน			

มุ่งหมาย ของการวิจัย	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น		
		มีความ เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่มีความ เหมาะสม -1
การกำหนด สภาพแวดล้อม กายภาพ	7) การกำหนดสภาพแวดล้อมของเสียง บรรยายของวิทยากร ต้องมีระดับความ ดังที่เหมาะสม			
	8) การกำหนดสภาพแวดล้อมของอุณหภูมิ ของห้องจัดอบรม ควรมีระดับความชื้น ของอากาศ การถ่ายเทธรรมชาติ มีการ ระบายอากาศจากอุปกรณ์ เช่น พัดลม เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ			
	9) การกำหนดสภาพแวดล้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์การฝึกอบรม พร้อมใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องโทรทัศน์ เครื่อง โปรเจคเตอร์ เครื่องขยายเสียง เครื่องดีวีดี ฯลฯ			
การกำหนด สภาพแวดล้อม จิตภาพ	1) การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพ วิทยากรมีความรู้ในเรื่องที่จะฝึกอบรม เป็นอย่างดี			
	2) การกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพ วิทยากรมีความเป็นกันเองกับผู้รับการ ฝึกอบรม			

มุ่งหมาย ของการวิจัย	ข้อความ	ความคิดเห็น		
		มีความ เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่มีความ เหมาะสม -1
การกำหนด สภาพแวดล้อม สังคมภาพ	1) การกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพ วิทยากรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการ ฝึกอบรม			
	2) การกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพผู้รับ การฝึกอบรมมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับการ ฝึกอบรม			

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ

จุดมุ่งหมาย ของการวิจัย	ข้อความ	ความคิดเห็น		
		มีความ เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่มีความ เหมาะสม -1
การดำเนินการ ฝึกอบรม ครอบคลุม : วิธีการฝึกอบรม	1) การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรม แบบวิทยากรบรรยาย			
	2) การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรม แบบสาธิต			
	3) การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรม แบบการลงมือปฏิบัติ			
	4) การดำเนินการฝึกอบรมตามวิธีการฝึกอบรม ด้วยการดูตัวอย่างชิ้นงานจริง			
การดำเนินการ ฝึกอบรม ครอบคลุม : รูปแบบการ ฝึกอบรม	1) การดำเนินการฝึกอบรมตามรูปแบบการ ฝึกอบรมโดยมีวิทยากรเป็นศูนย์กลาง (วิทยากรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ในการ ถ่ายทอดเนื้อหาสาระ)			
	2) การดำเนินการฝึกอบรมตามรูปแบบการ ฝึกอบรมฝึกอบรมกับผู้รับการฝึกอบรม (โดย ผู้รับการฝึกอบรมมีส่วนกำหนดวัตถุประสงค์ วิทยากรเป็นเพียงผู้ชี้ทางและประสานงาน)			
การดำเนินการ ฝึกอบรม ครอบคลุม : สื่อการฝึกอบรม	1) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทคู่มือระบบ การฝึกอบรม			
	2) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทเอกสาร ประกอบการฝึกอบรม			

จุดมุ่งหมาย ของการวิจัย	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น		
		มีความ เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่มีความ เหมาะสม -1
	3) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทแบบฝึกปฏิบัติ			
	4) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทชุดการฝึกอบรม			
	5) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทซีดี วีซีดี			
	6) การใช้สื่อการฝึกอบรมประเภทวีดิทัศน์			
การดำเนินการ ฝึกอบรม ครอบคลุม : กิจกรรมการ ฝึกอบรม	1) การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความคุ้นเคย			
	2) การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมประสบการณ์การเรียนรู้			
	3) การจัดกิจกรรมเพื่อการปฏิบัติลงมือทำ			
การดำเนินการ ฝึกอบรม ครอบคลุม : ประเมินผลการ ฝึกอบรม	1) การสอบถามด้วยแบบสอบถาม			
	2) การสอบถามด้วยแบบสัมภาษณ์			
	3) การสอบถามด้วยแบบสังเกตพฤติกรรม			

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

จุดมุ่งหมาย ของการวิจัย	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น		
		มีความ เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่มีความ เหมาะสม -1
การประเมิน ระบบการ ฝึกอบรม : ด้านความรู้	1) การกำหนดความรู้ที่นำไปใช้กับงาน			
	2) การกำหนดความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานของตนเองมากขึ้น			
	3) การกำหนดความรู้ในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองมากขึ้น			
	4) การกำหนดความรู้ไปเผยแพร่ได้			

จุดมุ่งหมาย ของการวิจัย	ข้อความ	ความคิดเห็น		
		มีความ เหมาะสม +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่มีความ เหมาะสม -1
การประเมิน ระบบการ ฝึกอบรม : ด้าน ทักษะ	1) การกำหนดทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้ ถูกต้อง			
	2) การกำหนดทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้ รวดเร็ว			
	3) การกำหนดทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้ คล่องแคล่ว			
การประเมิน ระบบการ ฝึกอบรม : ด้านทัศนคติ	1) การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ในทางที่ดีขึ้น			
	2) การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นการสร้าง ความเชื่อมั่นในตนเอง			
การประเมิน ระบบการ ฝึกอบรม : ด้านทัศนคติ	3) การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นความรักและ ภูมิใจในบริษัทของตนเอง			
	4) การกำหนดทัศนคติที่มุ่งเน้นขวัญและ กำลังใจจากการทำงานในบริษัท			



ภาคผนวก ง

ค่าความสอดคล้องคำถาม IOC และค่าความเที่ยง

ตารางแสดงการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ลำดับที่	ข้อที่	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC	ความเหมาะสม
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า							
1. การกำหนดวัตถุประสงค์การฝึกอบรม							
1	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2	2	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
3	3	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
2. การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม							
4	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
5	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3. การกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม							
6	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
7	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
8	3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
9	4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
10	5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
11	6	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4. การกำหนดสภาพแวดล้อม							
ชั้นตอนย่อยของระบบการกำหนดสภาพแวดล้อมกายภาพ							
12	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
13	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
14	3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
15	4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
16	5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
17	6	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
18	7	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
19	8	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
20	9	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
ชั้นตอนย่อยของระบบการกำหนดสภาพแวดล้อมจิตภาพ							
21	1	1	1	0	2	0.67	สอดคล้อง
22	2	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง

ลำดับที่	ข้อที่	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC	ความเหมาะสม
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ขั้นตอนย่อยของระบบการกำหนดสภาพแวดล้อมสังคมภาพ							
23	1	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
24	2	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ							
1. การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : วิธีการฝึกอบรม							
25	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
26	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
27	3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
28	4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
2. การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : รูปแบบการฝึกอบรม							
29	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
30	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
31	3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3. การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : สื่อการฝึกอบรม							
32	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
33	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
34	3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
35	4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
36	5	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
37	6	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
4. การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : กิจกรรมการฝึกอบรม							
38	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
39	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
40	3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
5. การดำเนินการฝึกอบรมครอบคลุม : ประเมินผลการฝึกอบรม							
41	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
42	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
43	3	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์							
1. การประเมินระบบการฝึกอบรม : ด้านความรู้							
44	1	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
45	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ลำดับที่	ข้อที่	ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า IOC	ความเหมาะสม
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
46	3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
47	4	1	0	1	3	0.67	สอดคล้อง
2. การประเมินระบบการฝึกอบรม : ด้านทักษะ							
48	1	0	1	1	2	0.67	สอดคล้อง
49	2	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
50	3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
3. การประเมินระบบการฝึกอบรม : ทัศนคติ							
51	1	1	0	1	2	0.67	สอดคล้อง
52	2	1	0	1	2	1.00	สอดคล้อง
53	3	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง
54	4	1	1	1	3	1.00	สอดคล้อง

ค่าความเที่ยง

แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และ กระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.980	54

แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนา
 ชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด

- สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านเทคโนโลยีการศึกษา
- สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านเนื้อหา
- สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิด้านวัดและประเมินผล

คำชี้แจง

1. แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 4 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

2. โปรดตอบแบบสอบถามประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม มีความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ที่กำหนดให้หรือเหมาะสมหรือไม่ โดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับการประเมิน” ตามความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

- ระดับการประเมิน 5 หมายถึง มีความเหมาะสม มากที่สุด
- ระดับการประเมิน 4 หมายถึง มีความเหมาะสม มาก
- ระดับการประเมิน 3 หมายถึง มีความเหมาะสม ปานกลาง
- ระดับการประเมิน 2 หมายถึง มีความเหมาะสม น้อย
- ระดับการประเมิน 1 หมายถึง มีความเหมาะสม น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
1. ข้อคำถามนี้มีประโยชน์นำมาใช้ในการอภิปรายและข้อเสนอแนะได้					
2. ข้อคำถามนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย					
3. ภาษาที่ใช้ในข้อคำถามมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. หัวข้อเลือกตอบตรงตามความจริง					
5. ข้อเลือกตอบสอดคล้องกับข้อคำถาม					
6. ข้อเลือกมีความเป็นไปได้					

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านปัจจัยนำเข้า

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
1. ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
2. ภาษาที่ใช้ในข้อคำถามมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
3. ข้อความนี้มีความสัมพันธ์กับข้อคำถามอื่น					
4. ข้อคำถามมีความเป็นไปได้					
5. ข้อคำถามไม่ยาวเกินไป					
6. ข้อคำถามไม่สั้นจนขาดความสมบูรณ์					
7. ความเหมาะสมของจำนวนข้อคำถามในตอนนี้					
8. ข้อคำถามนี้นำไปสู่การอภิปรายและข้อเสนอแนะได้					
9. ข้อคำถามนี้มีความสัมพันธ์กับระดับการเลือกตอบ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านกระบวนการ

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
1. ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
2. ภาษาที่ใช้ในข้อคำถามมีความชัดเจน					
3. ข้อความนี้มีความสัมพันธ์กับข้อคำถามอื่น					
4. ข้อคำถามมีความเป็นไปได้					
5. ข้อคำถามไม่ยาวเกินไป					
6. ข้อคำถามไม่สั้นจนขาดความสมบูรณ์					
7. ความเหมาะสมของจำนวนข้อคำถามในตอนนี้					
8. ข้อคำถามนี้นำไปสู่การอภิปรายและข้อเสนอแนะได้					
9. ข้อคำถามนี้มีความสัมพันธ์กับระดับการเลือกตอบ					

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของระบบการฝึกอบรมด้านผลลัพธ์

รายการประเมิน	ระดับการประเมิน				
	5	4	3	2	1
1. ข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
2. ภาษาที่ใช้ในข้อคำถามมีความชัดเจน					
3. ข้อความนี้มีความสัมพันธ์กับข้อคำถามอื่น					
4. ข้อคำถามมีความเป็นไปได้					
5. ข้อคำถามไม่ยาวเกินไป					
6. ข้อคำถามไม่สั้นจนขาดความสมบูรณ์					
7. ความเหมาะสมของจำนวนข้อคำถามในตอนนี้					
8. ข้อคำถามนี้นำไปสู่การอภิปรายและข้อเสนอแนะได้					
9. ข้อคำถามนี้มีความสัมพันธ์กับระดับการเลือกตอบ					

โดยภาพรวมแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการฝึกอบรมเรื่อง การพัฒนาชิ้นส่วนยานยนต์และกระบวนการงานใหม่ของบุคลากรในกลุ่มบริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด มีคุณภาพอยู่ในระดับใด

มาก ดี ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ลงชื่อ ผู้ประเมิน

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายแก้ววิหาร เขาแก้ว
วัน เดือน ปีเกิด	4 เมษายน 2522
สถานที่เกิด	อำเภอสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	พุทธศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	บริษัท มารูอิ ซัม (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดฉะเชิงเทรา
ตำแหน่ง	วิศวกรอาวุโส

