T 147908

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมพร้อมก่อนเข้าทำงานของ S.A.N. Air Training Center กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเตรียมพร้อมก่อนเข้าทำงาน รุ่นที่ 39 , 40 , 41 , 42 ของ S.A.N. Air Training Center ระหว่างเดือน มีนาคม ถึงเดือน มิถุนายน 2546 จำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ และ แบบสอบถามในการวัดระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา หาค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

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

2) ประสิทธิผลของการฝึกอบรม ผลการศึกษาปรากฏว่าผู้เข้าฝึกอบรมได้คะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ .84 ( $\bar{X}$ = .84 ) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ได้รับความรู้มาก สำหรับด้านความรู้ความเข้าใจในประเด็น Well Groom มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X}$ = .98 ) ประเด็นความรู้ในเรื่องมื้ออาหารได้ค่าเฉลี่ยปานกลาง ( $\bar{X}$ = .62 ) และประเด็นในเรื่องความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การเป็น Air Hostess ได้ค่าเฉลี่ยปานกลาง ( $\bar{X}$ = .41 )

3) ประสิทธิผลของการฝึกอบรม ด้านความพึงพอใจผลการศึกษาปรากฏว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 4.14 ) สำหรับในด้านเนื้อหาวิชามีระดับความพึงพอใจมาก ( $\bar{X}$ = 4.28 ) ด้าน เอกสารประกอบการบรรยายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 4.36 ) ด้านวิทยากรผู้ให้การฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 4.39 ) สำหรับด้านสถานที่/โสตทัศนูปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.52 ) และระยะเวลาในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.84 )

ข้อเสนอแนะ ควรปรับปรุงสถานที่โดยการขยายห้องฝึกอบรม ปรับแสงสว่างตลอดจนความสะอาด และควรเพิ่มโสตทัศนูปกรณ์ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งควรปรับปรุงในรายละเอียดในด้านเนื้อหาสาระ โดยเฉพาะเรื่องความรู้ความเข้าใจในงานบริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การติดต่อสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การบริหารอาหาร การบริการเครื่องดื่ม

TE 147908

# ABSTRACT

**Title of Research Paper** : The Effectiveness Evaluation of the Training for How to succeed for jobs : Case Study S.A.N. Air Training Center.
**Author** : Supunnika Kalayanamitr
**Degree** : Master of Arts ( Social Development )
**Year** : 2003

---

The objective of study was the effectiveness evaluation of the training course of S.A.N. Air Training Center. The group that use for the evaluate was the trainers in the group of 39th , 40th, 41stand 42nd at S.A.N.Air Training Center. These courses were on between March to June 2003 , in the amount of 120 trainers. For the evaluation, we used the questionnaire that test the knowledge of the trainers and the questionnaire that test the level of satisfaction .

The result of the evaluation.

1) We found that the information of the trainers usually 83.3 % were female the age between 21-23 years old , graduated with the bachelor degree , most of their occupations were nothing to do with this course , and most of them had never had the experience about training like this course before.

2) The test of the knowledge of the trainers , we found that , the trainers got the most of advantage with the total average score of .84 ( $\bar{X}$ = .84 ) and form the step by step check , we found that , the trainers got the most knowledge 28 points out of 30 points. The knowledge of well groom got the highest ( $\bar{X}$ = .98 ) and the knowledge of understanding of the cabin attendant got medium level ( $\bar{X}$ = .41 )

3) The test of the satisfy level, we found that, the trainers had the total average score of 4.14 and the trainers had high level of satisfaction in content with the total average score of 4.28 the trainers had high level of satisfaction in Presentation sheet with the total average score of 4.36 , the trainers had high level of satisfaction in Instructor with the total average score of 4.39 , the trainers had medium level of satisfaction in Place / Audio Visual aids with the total average score of 3.52 for time and venue the trainers had high level of satisfaction was 3.84

Almost of these evaluation had high level knowledge and satisfaction. But for satisfy level in Place/ Audio Visual aids had medium level. So, should improve the place , control the light , and cleanliness. Should increase the Audio Visual aids update all the time. Also improve the details of content especially understanding the service job, how to solve the problem, cross-cultural communication, serve food and drink.