



**ใบรับรองวิทยานิพนธ์**  
**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**  
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

**ปริญญา**

ธุรกิจศึกษา

อาชีพศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิคโอเปอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด

The Opinions of Staffs in Chester Grill Restaurants through Training in Basic Operations Course of Chester Food Company Limited

นามผู้วิจัย นางสาวสาชนภา ทาแกง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

( อาจารย์เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

( รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม.

หัวหน้าภาควิชา

( รองศาสตราจารย์สุรัชย์ จิวเจริญสกุล, ศศ.ด.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กัญจนา วีระกุล, D.Agr.

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สืบศิริ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรม  
หลักสูตรเบสิกโอเปอเรชั่นคอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด

The Opinions of Staffs in Chester Grill Restaurants through Training in  
Basic Operations Course of Chester Food Company Limited

โดย

นางสาวสายนภา ทาแกง

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

พ.ศ. 2553

สาขานาฏยศาสตร์ 2553: ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัชการภรณ์, Ed.D. 102 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน  
ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ของ  
บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด โดยศึกษาใน 5 ด้านคือ 1) ด้านเนื้อหาของหลักสูตร 2) ด้านกระบวนการ  
ฝึกอบรม 3) ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม 4) ด้านการประเมินผล การฝึกอบรม และ  
5) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานที่เข้ารับ  
การฝึกอบรมในปี 2552 ในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส จำนวน 67 คน เก็บรวบรวมข้อมูล  
ด้วยแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมา จำนวน 65 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.01 ของ  
จำนวนประชากรและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ใน  
การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ  
บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในปี พ.ศ.2552  
ความคิดเห็นส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับการอบรมในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน  
มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านของแต่ละด้าน ผลการวิจัยพบว่า  
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้ารับการอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก  
จากคำตอบ 5 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด

Sainapa Thakang 2010: The Opinions of Staffs in Chester Grill Restaurants through Training in Basic Operations Course of Chester Food Company Limited. Master of Education (Business Education), Major Field: Business Education, Department of Vocational Education. Thesis Advisor: Mrs. Methinee Wongwanich Rumpagaporn, Ed.D. 102 pages.

The purpose of this research was to study staffs' opinions in Chester Grill Restaurants through training in Basic Operations Course of Chester Food Company Limited. The research study was operated in five aspects, including 1) content of curriculum 2) training process 3) training period 4) training evaluation and 5) training benefits. The research populations were 67 staffs who participated in Basic Operations Course in the year 2009. The data collection instrument was questionnaire that was been returned 65 questionnaires (around 97.01 % of research population), and the data were analyzed by Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation.

The research results have been demonstrated that most of staffs who participated in Basic Operations Course in 2009 rated the appropriateness of the Basic Operations Course at 'high' level both overall results and in five aspect results from the 5 point rating scales; highest, high, moderate, low, and lowest .

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ร่วม รวมถึงผู้ทรงคุณวุฒิ ทุกท่านที่ให้คำแนะนำในการตรวจแก้ไขเครื่องมือใน การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ ฝ่ายฝึกอบรม และ ฝ่ายบุคคล บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่ได้ให้ข้อมูล ด้านการฝึกอบรม และพนักงานทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ทำให้ วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

ขอขอบคุณ พี่ ๆ น้อง ๆ และเพื่อนนิสิต ทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่ให้ความช่วยเหลือให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และคอยเป็นกำลังใจเสมอมาจนทำให้การศึกษา ค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันเกิดจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาอันดียิ่งจาก ทุกท่านที่ได้กล่าวนามมา และขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สาชนภา ทาแกง

สิงหาคม 2553

## สารบัญ

### หน้า

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| สารบัญตาราง                                      | (3) |
| สารบัญภาพ                                        | (5) |
| บทที่ 1 บทนำ                                     | 1   |
| ความสำคัญของปัญหา                                | 1   |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย                          | 2   |
| ขอบเขตการวิจัย                                   | 3   |
| ประโยชน์ที่ได้รับ                                | 3   |
| นิยามศัพท์                                       | 4   |
| บทที่ 2 การตรวจเอกสาร                            | 5   |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย            | 5   |
| ความคิดเห็น                                      | 5   |
| การฝึกอบรม                                       | 8   |
| ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริษัทเซสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด | 21  |
| รายละเอียด บริษัทเซสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด            | 21  |
| กิจการและสาขา                                    | 26  |
| หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน                | 34  |
| หลักสูตรฝึกอบรมของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด       | 37  |
| หลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส                  | 38  |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                            | 41  |
| บทที่ 3 วิธีการวิจัย                             | 47  |
| การดำเนินการวิจัย                                | 47  |
| ประชากร                                          | 47  |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                       | 47  |
| การสร้างเครื่องมือ                               | 48  |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล                              | 49  |
| การวิเคราะห์ข้อมูล                               | 50  |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                        | หน้า |
|--------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์                        | 53   |
| ผลการวิจัย                                             | 53   |
| ข้อวิจารณ์                                             | 68   |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ                    | 72   |
| สรุปผลการวิจัย                                         | 72   |
| ข้อเสนอแนะ                                             | 77   |
| เอกสารและสิ่งอ้างอิง                                   | 80   |
| ภาคผนวก                                                | 85   |
| ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญและหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ | 86   |
| ภาคผนวก ข บันทึกภายในขอความร่วมมือจากฝ่ายต่างๆ         | 91   |
| ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                   | 95   |
| ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม                 | 100  |
| ประวัติการศึกษาและการทำงาน                             | 102  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |                                                                                              | หน้า |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1        | รายชื่อสาขาของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่บริษัทลงทุนเองในกรุงเทพฯ และปริมณฑล                | 26   |
| 2        | รายชื่อสาขาของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่บริษัทลงทุนเองในต่างจังหวัด                        | 28   |
| 3        | รายชื่อสาขาของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของเฟรนไชส์ ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล                     | 28   |
| 4        | รายชื่อสาขาของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของเฟรนไชส์ ในต่างจังหวัด                             | 31   |
| 5        | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ                                                    | 54   |
| 6        | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ                                                   | 54   |
| 7        | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน                                             | 55   |
| 8        | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา                                          | 55   |
| 9        | จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน                                     | 56   |
| 10       | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านเนื้อหาของหลักสูตร | 57   |
| 11       | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการฝึกอบรม   | 59   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่            |                                                                                                              | หน้า |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 12                  | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ<br>ความคิดเห็นด้านระยะเวลาการฝึกอบรม             | 61   |
| 13                  | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ<br>ความคิดเห็นด้านการประเมินผลการฝึกอบรม         | 62   |
| 14                  | ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ<br>ความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม | 64   |
| 15                  | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสม<br>ในภาพรวม 5 ด้าน                                         | 66   |
| 16                  | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเรียงจากน้อยไปหามากในภาพรวม 5 ด้าน                                                        | 77   |
| <b>ตารางผนวกที่</b> |                                                                                                              |      |
| 1                   | ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม                                                                                 | 101  |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่ |                                                                        | หน้า |
|--------|------------------------------------------------------------------------|------|
| 1      | วิวัฒนาการตราสัญลักษณ์ของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์                      | 21   |
| 2      | ตราสัญลักษณ์ของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์                                | 21   |
| 3      | ภายนอกของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์                                      | 22   |
| 4      | ภายในของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์                                       | 23   |
| 5      | เมนูอาหารชุดคอมโบไก่และชุดคอมโบอินเตอร์ของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์     | 24   |
| 6      | เมนูอาหารชุดคอมโบข้าวและชุดครอบครัวของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์         | 24   |
| 7      | เมนูอาหารชุดรับประทานเล่นและไปปิลิวโปรโมชันของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ | 25   |
| 8      | ไปปิลิวโปรโมชันบริการจัดส่ง ของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์                | 25   |
| 9      | แผนผังระบุสาขาของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์                              | 33   |
| 10     | แผนผังการจัดตำแหน่งงานในร้านเชสเตอร์ กริลล์                            | 36   |
| 11     | ลำดับการฝึกอบรมของพนักงานใน ร้านเชสเตอร์ กริลล์                        | 38   |
| 12     | แผนผังการจัดระดับตำแหน่งงานในร้านเชสเตอร์ กริลล์                       | 74   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่มีการใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 เป็นต้นมา รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ทั้งนี้เนื่องจาก ทรัพยากรมนุษย์ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดในองค์กร รัฐบาลจึงมุ่งหวังที่จะให้ประชาชนได้มีความรู้ความสามารถเท่าทันกับวิทยาการซึ่งก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว นโยบายดังกล่าว ส่งผลให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรหลากหลายรูปแบบ อาทิ การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมวิชาการ ฯลฯ จะเห็นได้ว่าหากองค์กรใดสามารถที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพได้ ก็ย่อมทำให้องค์กรนั้นเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลสัมฤทธิ์ต่อความสำเร็จขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

รูปแบบหนึ่งที่สำคัญและเป็นที่นิยมในการพัฒนาบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ ก็คือการจัดให้มีการฝึกอบรม เหตุผลคือ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ ทักษะหรือความชำนาญ ทศนคติ และจริยธรรมที่ดีในการทำงาน รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบได้ซึ่งในปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ได้สนใจและนิยมจัดการฝึกอบรมอย่างแพร่หลาย ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การฝึกอบรมจึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้และเข้าใจถึงเทคนิคในการจัดฝึกอบรม (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2550: 67)

นอกจากนี้การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องจะช่วยลดอัตราการลาออก เพราะการพัฒนาบุคลากรจะสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ทำให้พนักงานทุ่มเท และเอาใจใส่ในการทำงาน เมื่อพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็จะมากขึ้น อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในการทำงานและสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร (เด่นพงษ์ พลละคร, ม.ป.ป.)

บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด เป็นบริษัทที่บริหารกิจการร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ และร้านเซสเตอร์ คอฟฟี่ จากการก่อตั้งของบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2531 และในระยะ 1-2 ปี ที่ผ่านมา บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด ประสบปัญหาจำนวนพนักงานไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน เนื่องจากการขยายสาขาของร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ที่มีมากขึ้น และการลาออกของพนักงานมีจำนวนมากขึ้น ซึ่งจากสถิติจากฝ่ายบุคคลของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด ในปี พ.ศ.2551 ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2551 ในระยะเวลาเพียง 6 เดือน มีพนักงานที่ลาออกทั้งหมด 304 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด (บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด, 2551 )

จากปัญหาดังกล่าวบริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด เล็งเห็นความสำคัญในการฝึกอบรมพนักงานที่ทำหน้าที่บริหารงานร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ในทุกตำแหน่ง เพราะการฝึกอบรมเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยเตรียมความพร้อมของพนักงานสำหรับรองรับการขยายสาขาใหม่ และทดแทนจำนวนพนักงานที่ลาออก และเป็นการเตรียมพร้อมด้านความรู้และ ฝึกทักษะการปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ทั้งยังสามารถพัฒนาคุณภาพการทำงานของพนักงานเดิมด้วย

ผู้วิจัยเป็นพนักงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 ในร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหา และความจำเป็นที่จะต้องหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ส เพื่อที่จะได้ทราบว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ มีความคิดเห็นอย่างไรต่อหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ส ที่บริษัทจัดการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน เพื่อฝ่ายบุคคล และฝ่ายฝึกอบรมจะนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปใช้ประกอบการวางแผนนโยบายและปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรม รวมถึงการจัดฝึกอบรม ให้แก่พนักงานร้านต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ส และนำข้อมูลที่ได้มาเสนอฝ่ายฝึกอบรม เพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไป

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด โดยมีขอบเขตการศึกษาวิจัยไว้ ดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ ฟู้ด จำกัด โดยศึกษาใน 5 ด้าน คือ 1) เนื้อหาของหลักสูตร 2) กระบวนการฝึกอบรม 3) ระยะเวลาในการฝึกอบรม 4) การประเมินผลการฝึกอบรม และ 5) ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ของ บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่จัดขึ้น ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 67 คน

#### ประโยชน์ที่ได้รับ

1) ฝ่ายฝึกอบรม บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด นำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางประกอบการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการฝึกอบรม ของหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอร์สให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ฝ่ายบุคคล บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของบุคลากร

## นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตรงกันจึงได้นิยามความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ไว้ดังนี้

**พนักงาน** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ในระดับบริหารร้านที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่จัดขึ้นในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2552

**ตำแหน่งงาน** หมายถึง หน้าที่การปฏิบัติงานตามโครงสร้างพนักงานระดับบริหารร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ประกอบด้วย ตำแหน่งผู้จัดการร้าน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 ตำแหน่งผู้จัดการร้านฝึกหัด และตำแหน่งชิป ชูเปอร์ไวเซอร์

**ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์** หมายถึง ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ที่ให้บริการอาหารเมนูหลักประเภทไก่ย่าง ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด

**ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรม** หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ใน 1) ด้านเนื้อหาของหลักสูตร 2) ด้านกระบวนการฝึกอบรม 3) ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม 4) ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และ 5) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

**หลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส** หมายถึง หลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ที่บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด จัดฝึกอบรมให้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ มีเนื้อหาประกอบด้วย 1) ทักษะการสื่อสารและการมอบหมายงาน 2) บทบาทการมอบหมายงาน และคำติ 3) สุขลักษณะที่ถูกต้อง และสินค้าที่มีคุณภาพ 4) การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า 5) การดูแลข้อตำหนิของลูกค้าการจัดการลูกค้าร้องเรียน 6) การบริหารพื้นที่ขาย 7) คุณสมบัติของพนักงานการบริหารด้านบุคคล 8) ทักษะการเป็นผู้สอน

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเชสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด และเพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งประเด็นสำคัญดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

1. ความคิดเห็น (Opinion)
2. การฝึกอบรม (Training)

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ บริษัท เชสเตอร์ ฟู้ดส์ จำกัด

1. รายละเอียด บริษัท เชสเตอร์ ฟู้ดส์ จำกัด
2. กิจการและสาขา
3. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน
4. หลักสูตรที่พนักงานจำเป็นต้องเข้ารับการฝึกอบรม
5. หลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ส

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัย

#### 1. ความคิดเห็น (Opinion)

##### 1.1 ความหมายของความคิดเห็น

จากการตรวจสอบเอกสารปรากฏว่ามีนักวิชาการหลายท่านผู้วิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของความคิดเห็นที่หลากหลายและต่างกันดังต่อไปนี้

บุญมี เลากุลสานต์ (2531: 115) กล่าวว่าความคิดเห็น คือ ทำที่ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ ซึ่งมีทั้งในลักษณะส่งเสริม คือ สนใจ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน และปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และลักษณะต่อต้าน คือ ขัดแย้ง เบื่อหน่ายไม่สนใจไม่ร่วมมือ หรือไม่ปฏิบัติ

ณรงค์ ภูใจเที่ยง (2534: 9) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ ด้านการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมความเชื่อ ความคิด เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาหรือการลงความเห็นจาก ข้อเท็จจริง ซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้อง แต่คนอื่นๆอาจจะไม่เห็นด้วย

ส่วนบุญเรียง ขจรศิลป์ (2534: 65) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่าความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางวาจาของเจตคติการที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อ หรือความรู้สึกอย่างไรเป็น การแสดงความคิดเห็นของบุคคล ดังนั้นการวัดความคิดเห็นของบุคคลนั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้

นอกจากนี้ วันชัย ศรีเลขารัตน์ (2541: 13) ได้สรุป ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่ง การตัดสินใจจากการประเมินค่าหรือทัศนะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้เดิมและประสบการณ์ที่มีอยู่ของบุคคลคนนั้น และสุธีร์ ชัยประเดิมศักดิ์ (2543: 20) ได้สรุปความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ แล้วแสดงออกมาโดยการพูด การเขียนและการแสดงออกดังกล่าวนั้นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐาน ความรู้ ค่านิยม ภูมิหลังทางสังคม ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ อาจเป็นการแสดงออก ในทางบวกหรือทางลบซึ่งเป็นที่ยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นได้

จากความหมายของความคิดเห็นที่กล่าวมาแล้ว สามารถสรุปได้ว่าความคิดเห็น คือ การแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในรูปของการเขียน การพูด ซึ่งอาจจะเหมือนหรือแตกต่างกัน ขึ้นอยู่ที่ปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล อาทิ เช่นอายุ เพศ การศึกษา ค่านิยมทัศนคติ ความเชื่อ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับมาจากในอดีตและปัจจุบัน

## 1.2 ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1954: 6)แบ่งความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท คือ

1.ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extremeness) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้โดยทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรัก จนหลงบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นประเภทนี้จะรุนแรงและเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.ความคิดเห็นจากความเข้าใจ (Cognitive Contents) เป็นความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลาง (Neutrality) ได้แก่ ความรู้สึกเฉย ๆ ไม่มีความคิดเห็นและความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี (Negative) ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และความเข้าใจ ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น ดังนั้นความคิดเห็นจึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความรู้และประสบการณ์ของผู้ที่แสดงความคิดเห็น

## 1.3 การวัดความคิดเห็น

การแบบวัดความคิดเห็นมีหลายวิธี แต่วิธีที่เป็นปรนัยสะดวกในการสร้าง สะดวกในการสอบวัด และเป็นเครื่องมือวัดแบบมาตรฐานที่แพร่หลายและนิยมใช้วัดกันมากที่สุด มี 4 แบบ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2536: 65) คือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดแบบ Scale ซึ่งมีช่วงห่างเท่ากัน (Equal Appearing Intervals) เพื่อเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็นหรือทัศนคติไปในทางเดียว ส่วนดีของเครื่องมือวัดแบบนี้คือ ไม่ต้องมีมาตราตัวเลขแสดงไว้ให้ผู้ตอบเห็นจะมีเพียงข้อความแสดงความรู้สึกทาง บวก กลาง และลบ ครอบคลุมจำนวนมาตรวัดที่กำหนดไว้

2. วิธีของกัตแมน (Guttman's Method) เป็นแนวคิดในการสร้างมาตรวัดที่ใช้ทั้งการสร้างเพื่อวัดความสามารถทางสมองและวัดด้านความรู้สึกแต่การวัดด้านความสามารถทางสมองจะมองเห็นได้ชัดเจนกว่า วิธีการวัดจะวัดในแนวเดียวกันและสามารถเรียงลำดับข้อความตามความยากง่าย หรือเห็นด้วยมากที่สุด จนกระทั่งน้อยที่สุดมาตรวัดแบบนี้เน้นที่ลักษณะความเข้มข้นสะสมของความสามารถหรือความคิดเห็น

3. วิธีของออสกู๊ด (Osgood's Method) เครื่องวัดของออสกู๊ดมีชื่อว่ามาตรวัดแบบนัยจำแนก (Semantic Differential Scale หรือ SDS) วิธีการสร้างเครื่องวัดแบบนี้อาศัยทฤษฎีและผลงานวิจัยเกี่ยวกับความหมายของคำ โดยวิเคราะห์คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว, ขยัน-ขี้เกียจ และสั้น-ยาว เป็นต้น

4. วิธีวัดแบบลิเกิร์ต (Likert's Method) หรือที่เรียกว่า Summated Rating Method เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่ายมีความเชื่อมั่นสูง และสามารถวัดด้านความรู้สึกได้หลายด้าน การสร้างเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นวิธีประเมินน้ำหนักของข้อความที่แสดงความคิดเห็น อาจเป็นทางบวกหมดหรือลบหมด หรือผสมกันก็ได้ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, และ 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือ Negative

สรุปได้ว่าการวัดความคิดเห็นสามารถเลือกวิธีการวัดความคิดเห็นให้เหมาะสมกับงานวิจัยแต่ละงานวิจัย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรายละเอียดที่ต้องการวัดและข้อกำหนดในการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนด

## 2. การฝึกอบรม (Training)

### 2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกต้องที่ควร เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ เป็นการเพิ่มขีดความสามารถใน การปฏิบัติงาน หรือเพิ่มขีดความสามารถในการจัดรูปแบบขององค์การ

พัฒนา สุขประเสริฐ (2540: 4) สรุปความหมายของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาฝึกฝนเจ้าหน้าที่หรือนุคลากรใหม่ที่จะเข้าทำงานหรือที่ปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วในหน่วยงาน ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ให้เหมาะสมกับการทำงาน รวมถึงก่อให้เกิดความรู้สึก เช่น ทศนคติ หรือ เจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้นุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรมีความสามารถสูงขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

อ้อม ประนอม (2540: 3-4) กล่าวสรุปถึงความหมายของการฝึกอบรมว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการพัฒนานุคลากรที่ต้องมีการวางแผน จัดลำดับกิจกรรม และดำเนินการอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยมีความรู้ความเข้าใจ ความชำนาญการเกี่ยวกับงานในหน้าที่ หรือในเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะภายในระยะเวลาที่กำหนด และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้ นิรันดร์ จุลทรัพย์ (2542: 3) สรุปความหมายของการฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือความชำนาญ และทัศนคติ ที่เหมาะสมให้เกิดขึ้นแก่ บุคลากร อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น และทำให้นุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น

ส่วนสุวิทย์ มูลคำ (2543: 31) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการในการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ เกิดความชำนาญ และเกิดทัศนคติที่เหมาะสมเกี่ยวกับเรื่องฝึกอบรม จนกระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้และสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดหรือพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งสอดคล้องกับ วิทยาพร มาพบสุข (2543: 118) ที่ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการให้ความรู้เพื่อเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของบุคคลในองค์กรให้เป็นคนมีความรู้ มีคุณค่า และสามารถปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ดีขึ้น นอกจากนี้การฝึกอบรมยังอาจจะทำให้นุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะว่าความสามารถของบุคคลไม่ได้มีจำกัดอยู่เฉพาะงานที่ตนกำลังปฏิบัติอยู่เท่านั้น องค์กรที่ดีควรมีแผนพัฒนาพนักงาน

ของตนอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงสมรรถภาพและศักยภาพ การทำงานของสมาชิกให้มีคุณค่าสูงสุด

ส่วน ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544: 83) ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการจัดการเพื่อให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ และมีทักษะ เพื่อความมุ่งหมายเฉพาะอย่างของการฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นกิจกรรมที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดนัย เทียนพุฒ (2545: 85) ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า การฝึกอบรม (Training) คือ การทำให้พนักงานสามารถพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างครบวงจร

ธัญญา ผลอนันต์ (2547: 48) ให้ความหมายว่าการฝึกอบรม คือ กระบวนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความชำนาญ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อารมณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2550: 163) ที่ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการส่งเสริม เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งการฝึกอบรมจะเน้นให้เกิดการเรียนรู้ในระยะสั้นภายใต้ระยะเวลาและสถานที่ที่จำกัด

สรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ แก่ใจการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและเสริมสร้างทักษะต่างๆที่ช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2 ประเภทการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีแนวคิดและวิธีการจัดแบ่ง ประเภท โดยยึดหลักต่าง ๆ (นิรนาม, ม.ป.ป.) ดังนี้คือ

1. แบ่งโดยยึดช่วงเวลาในการทำงานเป็นหลัก แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
  - 1.1 ฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Service Training) เป็นการฝึกอบรม

เพื่อเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่จะได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื้อหาของการฝึกอบรมจะเน้นเรื่องที่เป็นในการปฏิบัติงานอย่างละเอียดทุกด้านซึ่งมักจะรวมถึงการสร้างทักษะในการปฏิบัติงานไว้ด้วย

1.2 ฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทศนคติ แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้สามารถ ปฏิบัติงาน ได้มีประสิทธิภาพ หรือช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และเพื่อเตรียมบุคลากร ให้พร้อมสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง หรือเปลี่ยนสายงาน

## 2. แบ่งโดยยึดลักษณะวิธีการฝึกอบรมเป็นหลัก

2.1 ฝึกปฏิบัติงานปกติในที่ทำการ (On the Job Training หรือ Desk Training) เป็นการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงวิธีการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม จำกัดเฉพาะงานที่จะต้องทำจริงโดยไม่ต้องผู้คอยกำกับดูแลในช่วงหลังการฝึกอบรมแบบนี้ มักจะเป็นการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีผู้เขียนระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดในการปฏิบัติงานนั้นๆไว้

2.2 การฝึกอบรมนอกสถานที่ทำงาน (Off the Job Training) มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมให้ผู้เข้าอบรมพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที หรือพร้อมในการที่จะเข้ารับการฝึกปฏิบัติงานปกติในที่ทำการ (On the Job Training) หรือใช้เพื่อลดค่าใช้จ่าย หรือ ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นหากใช้การอบรมระหว่างการปฏิบัติงาน

2.3 ฝึกอบรมแบบผสม คือ หลักสูตรการฝึกอบรมที่มีทั้งการฝึกอบรมขณะทำงาน และการฝึกอบรมนอกสถานที่ ทำงานประกอบกัน

## 3. แบ่งตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.1 ฝึกอบรมเป็นรายบุคคลเป็นการฝึกอบรมตามความจำเป็นของบุคคลแต่ละรายทั้งนี้อาจเป็นการอบรมปฐมนิเทศเป็นรายบุคคล การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน การจัดให้ฝึกอบรมด้วยตนเองทางไปรษณีย์ หรืออาจใช้เทคนิคทางการบริหารอื่นๆ เช่น การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ

3.2 การฝึกอบรมเป็นคณะ เป็นการฝึกอบรมให้กับกลุ่มบุคลากรซึ่งมีลักษณะความจำเป็นในการฝึกอบรมเหมือนกัน ครั้งละจำนวนมากๆ หรือที่เรียกว่า Class Room Training

4. แบ่งตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มบุคลากรผู้รับการอบรมในโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจะเชื่อมโยงไปถึงลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรมด้วย ได้แก่

4.1 ฝึกอบรมสำหรับบุคลากรแต่ละระดับตามแนวนอน โครงสร้างขององค์กร เพื่อให้ความรู้ทั่วไป ในลักษณะที่ต้องการสร้างกรอบแนวความคิดและแนวปฏิบัติที่บุคลากรในระดับดังกล่าวควรจะทราบหรือปฏิบัติได้ ได้แก่ การฝึกอบรมปฐมนิเทศสำหรับบุคลากรใหม่ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และการพัฒนาบุคลากรระดับบริหาร เป็นต้น

4.2 ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรตามแนวตั้งขององค์กร เป็นการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้หรือสร้างความสามารถเฉพาะสำหรับบุคลากรในแต่ละตำแหน่งหรือสายงาน โดยใช้หลักสูตรที่กำหนดขึ้นโดยเฉพาะตามความจำเป็นในการฝึกอบรมของตำแหน่งนั้นๆ และมักจะเน้นถึงแนวการปฏิบัติงานในรายละเอียด ซึ่งผู้รับการอบรมจะนำไปใช้ในการทำงานได้มากกว่า การฝึกอบรมแนวนอน เช่น การฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่บุคคล การฝึกอบรมเลขานุการผู้บริหาร เป็นต้น นอกจากนี้ การฝึกอบรมบุคลากรเฉพาะในแต่ละหน่วยงาน เช่น การฝึกอบรมบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ ก็อาจจัดเป็นการฝึกอบรมประเภทนี้ได้ เพราะผู้จัดฝึกอบรมสามารถกำหนดหลักสูตรที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม เฉพาะสำหรับบุคลากรในหน่วยงานนั้นได้เช่นเดียวกัน

5. แบ่งตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อาจแยกการฝึกอบรมออกเป็น 3 ประเภท ใหญ่ ๆ คือ

5.1 ฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกล่าวคือเมื่อการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรมีปัญหาเกิดขึ้น และจำเป็นที่จะต้องแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการฝึกอบรม จึงได้มีการจัดการฝึกอบรมขึ้น เช่น เมื่อพบว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถจกรายงานการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการจกรายงานการประชุมขึ้น

5.2 ฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ความจำเป็นในการฝึกอบรมประเภทนี้มักเกิดขึ้นเมื่อมีแผน หรือมีความคาดหมายว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล หรือวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และบุคลากรที่มีอยู่เดิมในปัจจุบันยังไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานใหม่นั้นได้ จึงจำเป็นจะต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เช่น เมื่อมีแผนจะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่ง จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการฝึกอบรมเพื่อเตรียมให้บุคลากรที่จะต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 ฝึกอบรมเพื่อพัฒนานุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นในระยะยาว หมายถึงมิได้มีปัญหา หรือมีแผนในการเปลี่ยนแปลงในระยะสั้น แต่มุ่งที่จะพัฒนางานและพัฒนานุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนานุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นอีก และเป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทั้งองค์กร

6. แบ่งตามลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม ในกรณีที่มีการสำรวจหาความจำเป็นในการฝึกอบรมทั้งองค์กร แล้วพบว่ามีความจำเป็นจะต้องจัดฝึกอบรมหลักสูตรในเนื้อหาหลายด้านด้วยกัน โดยผู้เข้าอบรมจะเป็นบุคลากร ซึ่งดำรงตำแหน่ง และระดับต่างกัน จึงอาจมีการกำหนดหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละด้าน และแบ่งประเภทการฝึกอบรมออกเป็นด้านต่างๆ ตามลักษณะของหลักสูตรฝึกอบรม เช่น การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานธุรการ การฝึกอบรมด้านการบริหาร เป็นต้น

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมในแต่ละครั้งมีการยึดหลักต่างๆ เป็นตัวกำหนด เช่น ช่วงเวลาในการทำงาน วิธีการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ลักษณะผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และลักษณะของเนื้อหาหลักสูตรฝึกอบรม

## 2.3 ความจำเป็นของการฝึกอบรม

ความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การฝึกอบรมที่ต้องจัดขึ้นตามสถานการณ์ที่เป็นปัญหาต่อผลสำเร็จของงานเช่น สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากการขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่เหมาะสมอาจแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม

วิจิตร อาวะกุล (2540: 25-27) กล่าวถึง ความจำเป็นที่องค์กรต้องทำการฝึกอบรมสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่ช่วยป้องกันปัญหา (Preventive) โดยปกติแล้วผู้ที่สำเร็จการศึกษาใหม่มักมีความรู้ด้านทฤษฎีตามหลักสูตรของการศึกษา แต่ยังไม่เกิดความชำนาญในการปฏิบัติจริง และเนื่องจากการนำภาคทฤษฎีเข้าสู่ภาคปฏิบัติเป็นของยากที่ต้องอาศัยเทคนิคของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นหลังจากการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานแล้ว ต้องจัดการปฐมนิเทศขึ้นเพื่อแนะนำชี้แจงให้บุคคลเหล่านั้นรู้จักระเบียบวินัย การปฏิบัติงานในโอกาสต่างๆซึ่งจะช่วยให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานมากขึ้น
2. การฝึกอบรมเป็นวิธีที่ช่วยแก้ไขปัญหา (Corrective) ในการปฏิบัติงานของคนงาน ในแต่ละหน่วยงานนั้น คนงานมักประสบปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ เช่น ปัญหาเรื่องการไม่รู้จักรู้จักใช้เครื่องมือ เครื่องใช้อันทันสมัย ที่นำมาใช้ช่วยผ่อนแรงให้ความสะดวกในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงเข้ามามีบทบาทช่วยแก้ปัญหาเหล่านี้ให้ลุล่วงไปได้
3. การฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้างวิทยาการอันทันสมัยให้กับบุคลากร ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่อาจมีความรู้ด้านที่เรียนมาตามหลักสูตร แต่ในปัจจุบันวิทยาการเจริญก้าวหน้าไปมาก มีการปรับปรุงสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีประสบการณ์หรือเรียนรู้มาก่อน จึงจำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเติม
4. การฝึกอบรมช่วยประหยัดรายจ่ายได้มาก เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในระยะเวลาอันสั้น ภายใต้งบประมาณจำกัดและฝึกอบรมกันเฉพาะบางหัวข้อที่ต้องการเสริมความรู้ทักษะ และประสบการณ์เท่านั้น จึงไม่ต้องลงทุนมากมายเหมือนกับการเรียนการสอนในสถาบันการศึกษา
5. การฝึกอบรมเป็นวิธีที่ช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้ เพิ่มเติมประสบการณ์โดยไม่ต้องเสียเวลาการทำงานปกติมากจนก่อให้เกิดการท้งานหรือเสียหาย เนื่องจากการจัดการอบรมเป็นการจัดในช่วงเวลาอันสั้นอาจจัดนอกเวลาทำงานปกติหรือในวันหยุดสุดสัปดาห์
6. การฝึกอบรม เป็นวิธีที่ก่อให้เกิดความสามัคคีขึ้น ระหว่างบุคลากรที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน เนื่องจากการฝึกอบรมเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยน

ซึ่งกันและกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีประโยชน์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

7. การฝึกอบรม เป็นวิธีที่ช่วยให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาการเท่าที่ และบุคลิกภาพของตนเองตลอดจนพัฒนาภาวะการเป็นผู้นำ ซึ่งเหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ในบางตำแหน่งซึ่งต้องอาศัยคุณสมบัติด้านนี้

8. การฝึกอบรม เป็นวิธีที่ช่วยให้บุคลากรของหน่วยงานมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความพร้อมที่จะทำงาน กล้าเผชิญกับอุปสรรค และสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น

9. การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่สนับสนุนการศึกษาตลอดชีพ (Life Long Education) ซึ่งเป็นความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆในปัจจุบัน

ผู้รับผิดชอบดำเนินการฝึกอบรมจึงมีหน้าที่ปัญหาว่าสาเหตุมาจากการขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือทัศนคติ และเป็นปัญหาเกี่ยวกับงานหรือบุคลากรในองค์กร ซึ่งสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม เพื่อจะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ได้ดีเพิ่มขึ้น

## 2.4 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สมคิด บางโม(2545: 14) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะให้แก่บุคลากร ออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ด้านหลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ ให้สามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้

3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ให้เกิดความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน

4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ หรือทัศนคติ ให้เกิดความรู้สึกที่ดี ๆ ต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

## 2.5 วิธีการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจะประสบความสำเร็จหรือไม่ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับวิธีการเลือกใช้ วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ซึ่งแต่ละวิธีก็อาจจะมีทั้งผลดีและผลเสีย การฝึกอบรมแต่ละครั้งจึงอาจใช้หลายวิธีรวมกันก็ได้ วิธีการอบรมแบ่งได้เป็น 10 วิธี คือ

- 1) วิธีการฝึกอบรม แบบการบรรยาย (Lecture) 2) วิธีการฝึกอบรมแบบการประชุมอภิปราย (Conference) 3) ฝึกอบรมจากการศึกษาตัวอย่าง (Case Study) 4) วิธีการฝึกอบรมแบบการสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) 5) การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) 6) วิธีการฝึกอบรมโดยใช้การสาธิต (Demonstration) 7) วิธีการฝึกอบรมแบบ การประชุมแบบซินดิเคต (Syndicate) 8) วิธีการฝึกอบรมแบบการระดมความคิด (Brain Storming) 9) วิธีการฝึกอบรมแบบการสัมมนา (Seminar) 10) วิธีการฝึกอบรมแบบศึกษาด้วยตนเอง (Self Studies Training) (วีระศักดิ์ ชูสิงห์แค, 2545: 85)

วิธีการฝึกอบรมแต่ละวิธี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. การบรรยาย (Lecture)

การบรรยายเป็นวิธีการฝึกอบรมที่เก่าแก่และใช้กันแพร่หลายที่สุดวิธีหนึ่งเพราะการบรรยายเป็นการพูดให้ผู้ฟังเข้าใจในเรื่องราวที่น่าสนใจ วิธีการบรรยายมีลักษณะเป็นทางการ และเป็นการสื่อสารด้วยวาจาระหว่างผู้บรรยายกับผู้รับฟังการบรรยาย ผู้บรรยายจะมีอิทธิพลต่อผู้ฟัง การบรรยายทั้งในแง่ การกำหนดขอบเขตและวิธีการบรรยาย และในแง่รายละเอียดเนื้อหาที่จะบรรยาย โดยผู้บรรยายจะต้องมีวุฒิและเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น

### 2. การประชุมอภิปราย (Conference)

การประชุมอภิปราย คือการที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาร่วมประชุมปรึกษาหารือ

แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และข่าวสารต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันเป็นแนวเดียวกัน และก่อให้เกิดการประสานงาน การฝึกอบรมที่ใช้วิธีการอภิปรายโดยทั่วไป จะใช้ในการพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับนโยบายหรือแผนงาน การแก้ปัญหาคัดแย้ง การวิเคราะห์ และการชักจูงความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ดำเนินไปแล้ว

### 3. การศึกษากรณีตัวอย่าง (Case study)

วิธีการศึกษากรณีตัวอย่างคือการนำเอาประเด็นเรื่องราวหรือเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้เลือกสรรแล้วว่าเป็นประโยชน์และเหมาะสม มาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมวิเคราะห์และอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน กรณีตัวอย่างนี้อาจเป็นเหตุการณ์จริงหรือสร้างขึ้นมาเพื่อการฝึกอบรมโดยเฉพาะ แต่ถ้าเป็นกรณีเหตุการณ์จริงควรเปลี่ยนแปลงข้อมูลบุคคล องค์กร เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

### 4. การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation)

วิธีนี้เป็นการศึกษาการฝึกอบรมโดยการจำลองสถานการณ์ต่างๆ ให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับสภาพความเป็นจริงให้มากที่สุด ดังนั้นวิธีการนี้จึงมีส่วนหนึ่งคล้ายคลึงกับวิธีการศึกษากรณีตัวอย่างทางธุรกิจอาจเรียกวิธีนี้ว่า In-Basket Method กล่าวคือ นอกจากจะมีการจัดเตรียมสถานที่และบรรยากาศคล้ายสภาพความเป็นจริงแล้ว ยังกำหนดประเด็นปัญหาใส่ไว้ในตะกร้าหรือตะแกรง เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหยิบได้ปัญหาใดก็ให้หาวิธีและดำเนินการแก้ปัญหาดังกล่าว

### 5. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)

วิธีการแสดงบทบาทสมมติ เป็นการจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงบทบาทของการสั่งงาน การมอบอำนาจหน้าที่ ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตาม วิธีนี้ช่วยให้เกิดความสนุกสนาน และสร้างความสนใจให้แก่ผู้แสดง ทั้งเกิดการเรียนรู้โดยวิธีลงมือทำ (Learning by Doing)

### 6. การสาธิต (Demonstration)

การสาธิตคือ การที่วิทยากรแสดงและลงมือกระทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นถึงกระบวนการ ขั้นตอนหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งวิทยากรไม่เพียงแต่บอกหรืออธิบาย

วิธีการกระทำให้ผู้ฟังและผู้ชมเท่านั้น แต่จะต้องกระทำให้อย่างชัดเจนทุกขั้นตอน ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเข้าใจมีความเชื่อมั่นยิ่งขึ้น ทั้งต่อตัววิทยากรและเนื้อหาที่เรียนรู้จากการสาธิต เป็นวิธีเก่าแก่และใช้กันมานานเนื่องจากง่ายและสะดวก ทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดความเข้าใจง่ายและรวดเร็วถึงขั้นที่ว่า “สิบปากว่าไม่เท่าตาเห็น” จึงถือได้ว่าการสาธิตเป็นการฝึกอบรมที่ให้ประสิทธิภาพแก่ผู้เข้าฝึกอบรมมากที่สุด

#### 7. การประชุมแบบซินดิเคต (Syndicate)

วิธีการนี้เป็นวิธีการแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อย โดย แต่ละกลุ่มประกอบด้วยจำนวนสมาชิกเท่ากันหรือใกล้เคียงกันและมาจากสายอาชีพที่แตกต่างกัน สมาชิกทุกคนในกลุ่มจะหมุนเวียนกันเป็นประธานกลุ่ม นอกจากนี้แต่ละกลุ่มจะมีวิทยากรทำหน้าที่คอยสังเกตการณ์ประชุมโดยไม่ร่วมอภิปรายหรือออกความคิดเห็น

#### 8. การระดมความคิด (Brain Storming)

วิธีการนี้เป็นการให้ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมได้ระดมความคิด โดยไม่ต้องกังวลว่าความคิดของตนจะเหมาะสมหรือไม่ นำไปปฏิบัติได้หรือไม่ เมื่อคนส่วนใหญ่ร่วมแสดงความคิดเห็นหรือร่วมแสดงความคิดเห็นมากเพียงพอ ก็จะพิจารณาเลือกเป็นความคิดเห็นที่คนส่วนใหญ่เห็นสอดคล้องกันว่านั่นความคิดที่ดีที่สุด เหมาะสมที่สุดสำหรับกรณีนั้นๆ

#### 9. การสัมมนา (Seminar)

วิธีการฝึกอบรมแบบสัมมนา เป็นการประชุมกลุ่มไม่ใหญ่มากนัก เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเสรี โดยทุกคนมีสิทธิร่วมแสดงความคิดเห็นในปัญหาที่กำหนดให้ โดยมีผู้นำอภิปรายให้อยู่ในประเด็นหรือในขอบเขต

#### 10. การฝึกอบรมโดยให้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (Self Studies Training)

วิธีการฝึกอบรมรูปแบบนี้เป็นวิธีการฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจโดยการเรียนรู้จากชุดการฝึกอบรมสำเร็จรูปซึ่งอาจต้องใช้ควบคู่กับสื่อเทปเสียง วีดิโอ เป็นต้น

สรุปได้ว่าการจะใช้วิธีการฝึกอบรมวิธีใด พิจารณาได้จากกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ความสามารถของผู้ทำการฝึกอบรม ผู้ที่จะเข้ารับการฝึกอบรม ตลอดจนจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม ระดับ ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

## 2.6 ประโยชน์ที่ได้จากการฝึกอบรม

วิจิตร อวาทกุล (2540: 41) กล่าวถึงประโยชน์ที่จะได้จากการฝึกอบรม คือ

1. สมองความต้องการกำลังคน (Meeting Manpower Needs) โดยเพิ่มทักษะ (Skills) มีฝีมือและความชำนาญงานเป็นพิเศษเฉพาะงาน
2. ลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นเข้า (Reduce Learning Time) โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ฝึกปฏิบัติได้ทำอย่างมีระบบและระเบียบจากผู้สอนมีความรู้ความ สามารถในการถ่ายทอด และฝึกอบรม ทำให้ได้ฝึกฝนและเรียนรู้ได้เร็วกว่า เรียนด้วยตนเอง
3. ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น (Improved Performance) การฝึกอบรมจะช่วยสอนและฝึกให้มีเทคนิคการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งยังพัฒนาความสามารถและมีฝีมือให้สูงขึ้น
4. ลดความสิ้นเปลือง (Reduce Wastage) ทั้งการทำงานไม่เป็น ไม่เรียบร้อย เชื่องช้า ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองวัสดุ แรงงาน เสียเวลา เสียโอกาส นับว่าเป็นค่าใช้จ่ายอันมหาศาลที่ต้องสูญเสียไป ตรงกันข้าม ถ้าพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม มีความสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตัดรายจ่ายสิ้นเปลืองนี้ออกไปกลายเป็นกำไร หน่วยงานจึงต้องดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดปีอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายดังกล่าว ลดต้นทุนการผลิต ประหยัดค่าใช้จ่ายในการบริการลูกค้า
5. ลดการขาดหรือลางาน (Less Absenteeism) เมื่อพนักงานได้รับการฝึกอบรมทำให้ ทักษะ มีฝีมือและความชำนาญในการทำงานก็จะทำให้มีความสุขในการทำงานจึงไม่เกิด การขาดงานหรือลางาน
6. ลดอุบัติเหตุ (Fewer Accidents) การจัดการฝึกอบรมให้คนงาน องค์กรก็จะได้รับ

ประโยชน์เนื่องจากที่มีความชำนาญในการทำงานคือ ลดอุบัติเหตุลดลงจากการทำงาน

7. ลดการลาออกของพนักงาน (Reduce Labour Turnover) องค์การใดที่มีจัดการฝึกอบรม เป็นองค์การที่ได้จัดการบริหารบุคคลอย่างมีระบบและมีระเบียบและมีนโยบาย ที่ทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกมั่นคงและก้าวหน้าด้วย การสร้างบรรยากาศการทำงาน หล่อหลอมทัศนคติที่ถูกต้องเหมาะสม จะทำให้พนักงานทุ่มเทกำลังกายกำลังใจให้แก่หน้าที่ของตนคนงานที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว จะมีการลาออกน้อยกว่าพวกที่ไม่ได้ฝึกอบรม

8. เป็นประโยชน์แก่พนักงานผู้รับการอบรมเอง (Benefits to Employee) วิธีการฝึกอบรมที่ถูกวิธีจะช่วยทำให้พนักงานทำงานด้วยความมั่นใจ มีประสิทธิภาพ ผลงานผลิต มีคุณภาพสูงขึ้น ความผิดพลาดน้อยลง พนักงานที่ได้ผ่านการฝึกมาเป็นอย่างดีย่อมจะได้รับค่าจ้างที่สูงกว่า เลือคนหน่วยงานได้มากกว่า มีผู้ต้องการให้ไปทำงานมากกว่า รายได้ดีขึ้น ครอบครัวสบายขึ้น การทำงานมั่นใจ ภาคภูมิใจ รักงานมากขึ้น

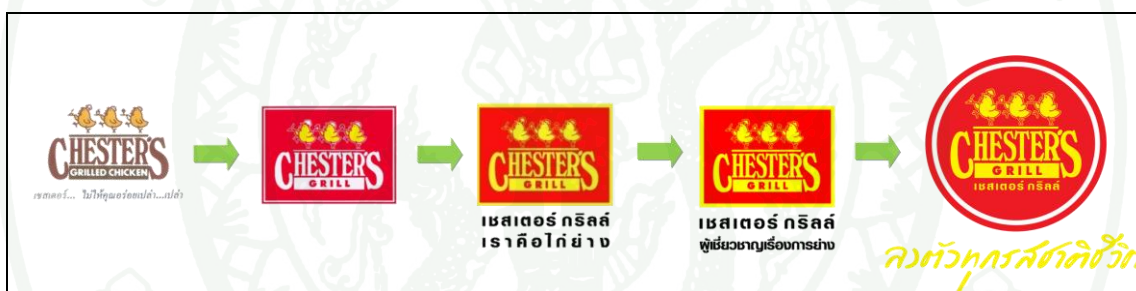
วิริญา บุญชลอ (2549: 53) ประโยชน์ที่ผู้ทำงานจะได้รับจากการฝึกอบรมนี้ จะทำให้พนักงานไม่ต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะระดับต่ำหรือผู้ขาดความสามารถในการทำงาน ย่อม จะต้องการปรับปรุงความรู้ความสามารถของตนเอง ยิ่งหน่วยงานใช้การอบรมเป็นบันได การพิจารณาความสามารถ ความก้าวหน้าในการทำงานด้วยแล้ว พนักงานยังจะสนใจ และให้ความสำคัญในการฝึกอบรมยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่าประโยชน์ของการฝึกอบรมใน 3 ส่วนหลักคือ ในระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้ ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด ในระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด ช่วยลดภาระในการปกครองการบังคับบัญชา ช่วยเสริมสร้างภาวะการเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคนและเก่งคิด ในระดับหน่วยงานหรือองค์กร การฝึกอบรมช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่างๆ ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม

## ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับบริษัทเชสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด

### 1. รายละเอียดบริษัทเชสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด

บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด เป็นบริษัทที่บริหารกิจการร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ และร้านกาแฟเชสเตอร์ คอฟฟี่ จากการก่อตั้งของบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ สาขาแรก คือ สาขามานูญครองชั้น 2 เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2531 ร้านเฟรนไชน์สาขาแรก คือ สาขาห้างเพชรเกษมพลาซ่า จ.สุรินทร์ และได้เริ่มให้บริการจัดส่งอาหารถึงบ้าน มี 5 สาขาแรก ในปี พ.ศ. 2542 คือ สาขาสยามสแควร์ สาขาเสริมมิตร สาขาเยาว์รัชดา (ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นสาขาฟอร์จูนรัชดา) สาขาอิมพีเรียลลาดพร้าว และสาขา จัสโก้รัชดา (บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด, 2549)



ภาพที่ 1 วิวัฒนาการตราสัญลักษณ์ของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)



ภาพที่ 2 ตราสัญลักษณ์ของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)



ภาพที่ 3 ภายนอกของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)



ภาพที่ 4 ภายในของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)

ประเภทอาหารที่ ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ให้บริการ ได้แก่ ไก่ย่าง ข้าวหน้าไก่ สเปกเก้ตต์ เบอ์เกอร์ สลัด และเครื่องดื่มต่างๆ



ภาพที่ 5 เมนูอาหารชุดคอมโบไก่และชุดคอมโบอินเตอร์ของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)



ภาพที่ 6 เมนูอาหารชุดคอมโบข้าวและชุดครอบครัวของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)



ภาพที่ 7 เมนูอาหารชุดรับประทานเล่นและใบปลิวโปรโมชั่นของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)



ภาพที่ 8 ใบปลิวโปรโมชั่นการจัดส่ง ของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)

## 2. กิจการและสาขา

ปัจจุบันบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ได้ขยายกิจการในรูปแบบบริษัทและร้านเฟรนไชส์ รวมถึงปัจจุบันมีสาขามากกว่า 140 สาขา ดังนี้

1.สาขาที่บริษัทลงทุนเองในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล 35 สาขา สาขาต่างจังหวัด 21 สาขา

ตารางที่ 1 รายชื่อสาขาของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่บริษัทลงทุนเองในกรุงเทพฯและปริมณฑล

| สาขา กรุงเทพฯและปริมณฑล |                        |
|-------------------------|------------------------|
| 1                       | คาร์ฟูร์ บางบอน        |
| 2                       | คาร์ฟูร์ สำโรง         |
| 3                       | ซี.พี.ทาวเวอร์         |
| 4                       | ซีคอนสแควร์            |
| 5                       | เซ็นจูรี เดอะมูฟวี่    |
| 6                       | บิ๊กซี ดาวคะนอง        |
| 7                       | บิ๊กซี ลำลูกกา         |
| 8                       | บิ๊กซี สุขาภิบาล 3     |
| 9                       | ปตท.รามอินทรา(กม.11)   |
| 10                      | ฟิวเจอร์ปาร์ค บางแค    |
| 11                      | มอลล์ 3(รามคำแหง)      |
| 12                      | มอลล์ 5 (ท่าพระ) Kiosk |
| 13                      | มอลล์ 5 (ท่าพระ)       |
| 14                      | มอลล์ 6(งามวงศ์วาน)    |
| 15                      | มอลล์ 6 ชั้น 6 Kiosk   |
| 16                      | มอลล์ 6 ชั้น 5 Kiosk   |
| 17                      | เมเจอร์ ปิ่นเกล้า      |
| 18                      | เมเจอร์ สุขุมวิท       |
| 19                      | เมเจอรื รามฯ           |
| 20                      | โลตัส คลอง 7           |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

| สาขา กรุงเทพฯและปริมณฑล |                      |
|-------------------------|----------------------|
| 21                      | โลตัส นวนคร          |
| 22                      | โลตัส บางปะกอก       |
| 23                      | โลตัส พงษ์เพชร       |
| 24                      | โลตัส รังสิต         |
| 25                      | สยามสแควร์           |
| 26                      | อิมพีเรียล สำโรง     |
| 27                      | อิมแพ็คอารีน่า Kiosk |
| 28                      | อิมแพ็คฯ Challenger  |
| 29                      | อิมแพ็คฯ Kiosk       |
| 30                      | อิมฯ ตลาดพร้าว       |
| 31                      | คาร์ฟูร์ สุวินทวงศ์  |
| 32                      | เมเจอร์ ปากเกร็ด     |
| 33                      | ปตท.สุขาภิบาล2       |
| 34                      | เมเจอร์ ทำนันทน์     |
| 35                      | ปตท.รามอินทรา(กม.3)  |

ที่มา: บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)

ตารางที่ 2 รายชื่อสาขาของร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ในต่างจังหวัด

| สาขา ต่างจังหวัด |                     |
|------------------|---------------------|
| 1                | กม. 25              |
| 2                | กาดสวนแก้ว          |
| 3                | คาร์ฟูร์ ฉะเชิงเทรา |
| 4                | คาร์ฟูร์ ชลบุรี     |
| 5                | ดีกคอม พัทยา        |
| 6                | บิ๊กซี นครปฐม       |
| 7                | บิ๊กซี พัทยาเหนือ   |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| สาขา ต่างจังหวัด |                    |
|------------------|--------------------|
| 8                | บีกซี เพชรบุรี     |
| 9                | บีกซี ภูเก็ต       |
| 10               | ปตท.สีคิ้ว         |
| 11               | มอลล์ ไคราช Kiosk  |
| 12               | มอลล์ ไคราช        |
| 13               | ลีการ์เดิน หาดใหญ่ |
| 14               | โลตัส นครชัยศรี    |
| 15               | โลตัส นครปฐม       |
| 16               | โลตัส พัทยา        |
| 17               | โลตัส เพชรบูรณ์    |
| 18               | โลตัส ลพบุรี       |
| 19               | โลตัส สุราษฎร์ฯ    |
| 20               | โลตัส หาดใหญ่      |
| 21               | ปตท.วังมะนาว       |
| 22               | UD Center อุตรธานี |

ที่มา: บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)

2.สาขาเฟรนไชส์ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล 75 สาขา สาขาต่างจังหวัด 31 สาขา

ตารางที่ 3 รายชื่อสาขาของร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ของเฟรนไชส์ ในกรุงเทพฯและปริมณฑล

| สาขาของเฟรนไชส์ กรุงเทพฯและปริมณฑล |                            |
|------------------------------------|----------------------------|
| 1                                  | กรีนเพลส ถนนจันทน์         |
| 2                                  | กรีนเวลล์ คาร์ฟูร์ พระราม2 |
| 3                                  | คาร์ฟูร์ บางใหญ่           |
| 4                                  | คาร์ฟูร์ บางปะกอก (1เม.ย.) |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| สาขาของเฟรนไชส์ กรุงเทพฯและปริมณฑล |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| 5                                  | คาร์ฟูร์ ประชาอุทิศ 90        |
| 6                                  | คาร์ฟูร์ พระราม 4 Kiosk       |
| 7                                  | คาร์ฟูร์ เพชรเกษม             |
| 8                                  | คาร์ฟูร์ อ่อนนุช              |
| 9                                  | จัสโก้ ประชาอุทิศ             |
| 10                                 | เจ.เจ.มอลล์                   |
| 11                                 | เซ็นเตอร์วัน                  |
| 12                                 | เซ็นทรัล พระราม 2 Kiosk       |
| 13                                 | เซ็นทรัล พระราม 2             |
| 14                                 | เซ็นทรัล รัตนาธิเบศ           |
| 15                                 | เซียร์ รังสิต                 |
| 16                                 | ดี โอล์ด สยาม                 |
| 17                                 | นิคมบางปู                     |
| 18                                 | บิ๊กซี บางพลี                 |
| 19                                 | บิ๊กซี พระราม 2 Kiosk         |
| 20                                 | บิ๊กซี สุขสวัสดิ์ (พระประแดง) |
| 21                                 | บิ๊กซี สะพานควาย              |
| 22                                 | บิ๊กซี อ้อมใหญ่               |
| 23                                 | บีบี ทาวเวอร์                 |
| 24                                 | ปตท.ขาเข้า                    |
| 25                                 | ปตท.ขาออก (64)                |
| 26                                 | ปตท.ดาวคะนอง                  |
| 27                                 | ปตท.นครอินทร์                 |
| 28                                 | ปตท.พุทธมณฑล สาย4             |
| 29                                 | ปตท.ราชพฤกษ์ 1                |
| 30                                 | ปตท.ราชพฤกษ์ 2                |
| 31                                 | ปตท.ราชพฤกษ์ 3                |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| สาขาของเฟรนไชส์ กรุงเทพฯและปริมณฑล |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| 32                                 | ปตท.ไทยออยล์(กม.14)                |
| 33                                 | ปตท.เลียบทางด่วน(กม.2)             |
| 34                                 | ปตท.วงแหวน บางบอน                  |
| 35                                 | ปตท.วงแหวน บางแค2                  |
| 36                                 | พาวิลเลียน                         |
| 37                                 | ฟิวเจอร์รังสิตชั้นใต้ดิน           |
| 38                                 | แฟชั่นไอส์แลนด์ kiosk2             |
| 39                                 | แฟชั่นไอส์แลนด์                    |
| 40                                 | คลองหลวง (มงคลเศษฐิ)               |
| 41                                 | มอลล์ 8 (บางกะปิ)                  |
| 42                                 | มาบุญครองSF ชั้น 7                 |
| 43                                 | เมเจอร์ Well สุขสวัสดิ์(พระประแดง) |
| 44                                 | เมเจอร์ รังสิต                     |
| 45                                 | เมเจอร รัชโยธิน                    |
| 46                                 | โลตัส บางกะปิ                      |
| 47                                 | โลตัส บางนา                        |
| 48                                 | โลตัส พระราม 3                     |
| 49                                 | โลตัส พระราม 4                     |
| 50                                 | โลตัส รัชดา                        |
| 51                                 | โลตัส รัตนาธิเบศร์                 |
| 52                                 | โลตัส ตลาดพร้าว                    |
| 53                                 | โลตัส ลำลูกกาคลอง 2                |
| 54                                 | โลตัส สุขุมวิท 50                  |
| 55                                 | โลตัส หลักสี่                      |
| 56                                 | วรรณสรณ์ ชั้น1                     |
| 57                                 | สถานีขนส่งสายใต้ใหม่               |
| 58                                 | สีลม คอมเพล็กซ์                    |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

| สาขาของเฟรนไชส์ กรุงเทพฯและปริมณฑล |                       |
|------------------------------------|-----------------------|
| 59                                 | ไอ ที สแควร์ หลักสี่  |
| 60                                 | โฮมโปร บางนา(กม.13)   |
| 61                                 | โฮมโปร เพชรเกษม       |
| 62                                 | เซ็นทรัลเวิลด์ ชั้น 7 |
| 63                                 | ตึกเอ็มไพร์ ทาวเวอร์  |
| 64                                 | ศูนย์ราชการ           |
| 65                                 | เดอะมาร์เก็ต บางโพ    |
| 66                                 | เดอะสแควร์ บางใหญ่    |
| 67                                 | เอสพนาสรัตนวิเบศร์    |
| 68                                 | ยูเนี่ยนมอลล์         |
| 69                                 | โฮมเวิร์ค ราชพฤกษ์    |
| 70                                 | ศูนย์สิริกิตต์        |
| 72                                 | ปตท.ดิวานนท์          |
| 73                                 | คาร์ฟูร์ รัชดา        |
| 74                                 | PTTRM เกษตรนวมินทร์   |
| 75                                 | ตึกCP 3 (มิ.ย.)       |

ที่มา: บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)

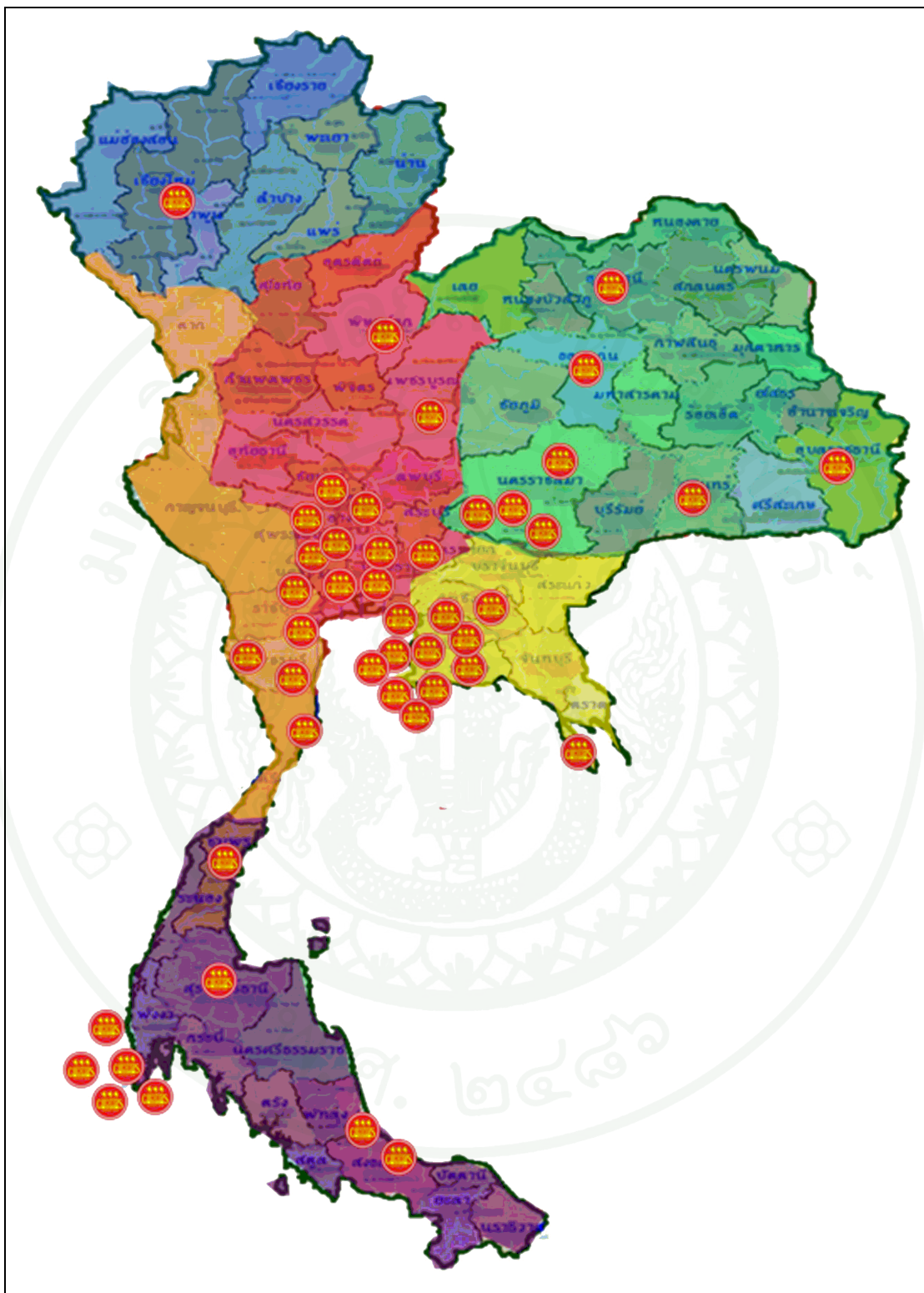
ตารางที่ 4 รายชื่อสาขาของร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ของเฟรนไชส์ ในต่างจังหวัด

| สาขา ต่างจังหวัด |                        |
|------------------|------------------------|
| 1                | เกาะช้าง               |
| 2                | โคกสีเข็ญภูเก็ต        |
| 3                | เฉลิมไทย ชลบุรี        |
| 4                | เนวาด้า (อุบลราชธานี)  |
| 5                | บิกซี่ ชลบุรี (11ค.ค.) |

ตารางที่ 4 (ต่อ)

| สาขา ต่างจังหวัด |                           |
|------------------|---------------------------|
| 6                | ปตท.ชัยนาท                |
| 7                | ปตท.นครชัยศรี             |
| 8                | ปตท.ประจวบคีรีขันธ์       |
| 9                | ปตท.พิษณุโลก              |
| 10               | แฟรี่ พลาซ่า ขอนแก่น      |
| 11               | ภูเก็ต Airport 2          |
| 12               | ภูเก็ต Airport 3          |
| 13               | โลตัส หาดเจ้าฟ้า          |
| 14               | สตาร์พลาซ่า ระยอง         |
| 15               | สุรินทร์                  |
| 16               | อยุธยาปาร์ค               |
| 17               | PTTRM บางปะอิน(กม.4)      |
| 18               | โลตัส อมตะนคร             |
| 19               | แหลมทองบางแสน             |
| 20               | ฮาร์เบอร์มอลล์ แหลมฉะบับ  |
| 21               | ปตท.ด่านขุนทด             |
| 22               | คาร์ฟูร์ ชุมพร            |
| 23               | ปตท.โค้งวิไลไทยเสรี       |
| 24               | ปตท.จักราช                |
| 25               | สหไทยพลาซ่า ทุ่งสง        |
| 26               | ปตท.พงษ์กิต บายพาส        |
| 27               | สุขอนันต์ สระบุรี         |
| 28               | โลตัส ปากช่อง             |
| 29               | PTTRM บายพาส(มิ.ย.)       |
| 30               | PTTRM พระราม2 กม.25(ก.ค.) |
| 31               | PTTRM พระราม2 กม.7(ก.ค.)  |

ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)



ภาพที่ 9 แผนที่ระบุสาขาของร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์

ที่มา: บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2553)

### 3. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน

บริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานระดับบริหารร้านอาหาร เซสเตอร์ กริลล์ ในแต่ละตำแหน่งไว้ดังนี้

#### 1. ตำแหน่งผู้จัดการร้าน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

ตรวจสอบระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับที่ต้องการ ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดมาตรฐาน ด้านคุณภาพ ด้านการบริการ ด้านความสะอาด ยอดขาย และผลกำไรสูงสุด ควบคุมผลประกอบการร้านเรื่องต้นทุนอาหาร ค่าแรง มีความรู้เรื่องกฎหมายแรงงาน การละเมิดสิทธิทางเพศ นโยบายเรื่องการบริหารบุคคล ขั้นตอนการรักษาความปลอดภัยสำหรับพนักงานทุกคน ตรวจสอบเรื่องการฝึกอบรม การชมเชยพนักงาน การขึ้นเงินเดือนและจูงใจสำหรับพนักงานในร้าน ตรวจสอบเรื่องการคัดเลือกพนักงาน การคงอยู่ของพนักงานให้มีพนักงานที่เพียงพอ แนะนำการปฏิบัติงานในเรื่องผลิตภัณฑ์ใหม่และขั้นตอนการปฏิบัติงานในร้าน บริหารงานเรื่องสินทรัพย์ถาวร มีการตรวจสอบเรื่องการจัดเก็บและการฝากเงิน หาข้อมูลเรื่องการขายในร้าน คู่แข่งที่สำคัญและการใช้ข้อมูลเพื่อเพิ่มยอดขาย อุปกรณ์ที่ต้องดูแลในร้านต้องแน่ใจว่ามีการเรียกประกันอย่างถูกต้องและทันเวลา แก้ไขสิ่งที่ทำให้ร้านไม่มีมาตรฐาน ด้านคุณภาพ ด้านการบริการ ด้านความสะอาด ยอดขายน้อย ไม่มีกำไร และการพัฒนามนุษย์

#### 2. ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1 มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

ดูแลร้านให้มีมาตรฐาน ด้านคุณภาพ ด้านการบริการ ด้านความสะอาด ตลอดเวลา รวบรวมความคิดเห็นของลูกค้าและปรับปรุงแผนงาน วิเคราะห์แนวโน้มและการเริ่มปฏิบัติงานที่เฉพาะเจาะจงเพื่อที่จะปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า ประเมินผลของวัดการปฏิบัติงานทั้งระยะสั้นระยะยาวในร้าน ทำตารางและจัดวางตำแหน่งงานพนักงานประจำสัปดาห์ วางแผนงานเรื่องการฝึกอบรมพนักงาน ร่วมมือเรื่องโปรแกรมสำหรับพนักงานในการเพิ่มยอดขาย ปฏิบัติแผนงานเพื่อให้พนักงานคงอยู่กับบริษัท ปฏิบัติงานเรื่องการจัดหาพนักงาน ช่วยแนะนำพนักงานในเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงาน พัฒนาและสนับสนุนการส่งเสริมการขายของบริษัทและของร้าน ปฏิบัติงาน วิเคราะห์รายงานของร้าน บริหารงานเรื่องพลังงานและทรัพยากรในร้านเช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ และค่าแก๊ส บริหารงานเรื่องเครื่องมือ เครื่องใช้ในร้าน จัดการประชุมทีมผู้จัดการ กรณี

ผู้จัดการ ไม่อยู่ ช่วยผู้จัดการเรื่องตารางทีมงานผู้จัดการประจำเดือน ช่วยประเมินการปฏิบัติงานของ ผู้จัดการร้านฝึกหัด ช่วยหาข้อมูลสำหรับประเมินผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 ปฏิบัติงานตาม กิจกรรมที่ได้รับมอบหมายเพื่อเพิ่มยอดขาย วางแผนผลประกอบการร้านประจำเดือน ช่วยควบคุม สิ่งของต่างๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ตรวจสอบรายงานผลประกอบการร้าน ตัดสินใจเรื่องโอกาส การหาผลกำไรโดยมีความช่วยเหลือจากผู้จัดการ

### 3. ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

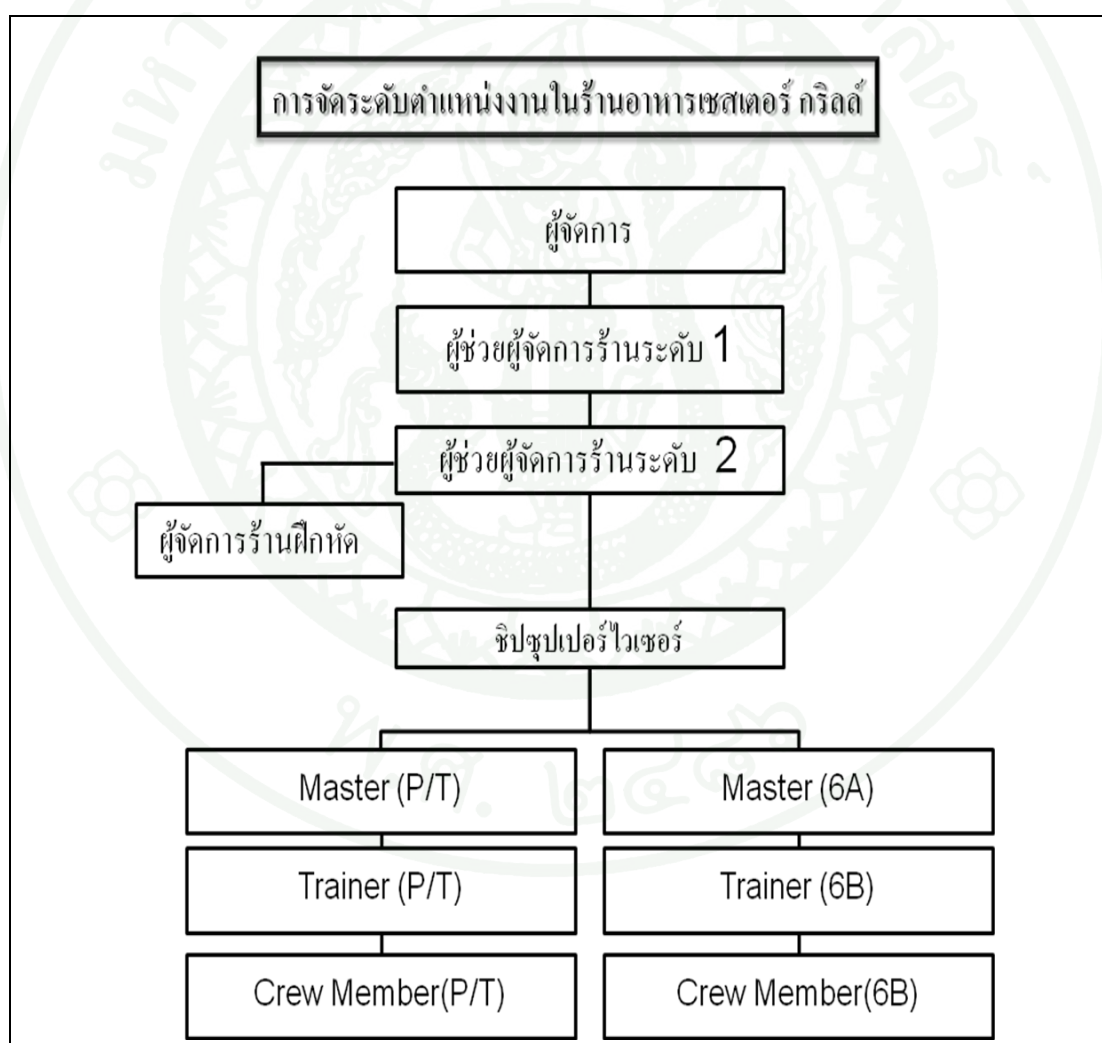
ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจูงใจและความกระตือรือร้นของพนักงาน บรรลุ มาตรฐาน ด้านคุณภาพ ด้านการบริการ ด้านความสะอาด ทำการสัมภาษณ์ เลือกรับพนักงานใหม่และ จัดการปฐมนิเทศ ฝึกอบรม พนักงาน และช่วยฝึกอบรมผู้จัดการฝึกหัด บันทึกข้อมูลการทำงานของ พนักงาน เบี้ยขยัน ค่าล่วงเวลา เพื่อส่งไปยังฝ่ายบุคคล ป้องกันความปลอดภัยในร้าน ใช้ขั้นตอน รักษาความปลอดภัยเมื่อต้องการฝากเงินที่ธนาคาร เตรียมข้อมูลและเรียกร้องค่าเสียหาย การส่ง วัตถุดิบและวัสดุหีบห่อที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยดูแลเรื่องต้นทุนอาหารและควบคุมค่าใช้จ่ายที่ สามารถควบคุมได้ในรายงานผลประกอบการร้าน

### 4. ตำแหน่งผู้จัดการร้านฝึกหัด มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

สนทนากับลูกค้าเพื่อวัดมาตรฐานและปรับปรุงความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยใช้ หลักมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการสื่อสาร ติดตามผล และการปฏิบัติต่อพนักงานเหมือนลูกค้าคนหนึ่ง รักษามาตรฐานที่สำคัญ คุณภาพของอาหารที่ปรุงสุกตามเวลา ความรวดเร็วในการบริการ คุณภาพ ของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ที่มีความสะอาดและถูกสุขอนามัย ควบคุมเรื่องแรงงาน สินค้าที่สูญเสีย และทำลาย เงินสด ระหว่างกะการทำงานนั้น และสนับสนุนนโยบายฝ่ายบุคคล แรงงาน ความปลอดภัย และขั้นตอนการรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อสนับสนุนการขาย ระหว่างกะการทำงาน ปฏิบัติต่อคำตำหนิของลูกค้า ดูแลและการขนส่งผลิตภัณฑ์ เตรียมเรื่อง เครื่องมือ อุปกรณ์ และสินค้า โดยใช้เอกสารตรวจสอบรายการ เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานของ พนักงานและให้คำแนะนำไปยังบุคคลนั้นและทีมผู้จัดการ จัดทำเอกสารประจำวันให้เสร็จ รวมถึง การควบคุม สต็อกสินค้า การนับเงินและการฝากเงิน สามารถปฏิบัติงานของพนักงานได้ทุกหน้าที่ รวมถึงงานซ่อมบำรุงรักษา ติดตามผลการทำงานของช่างซ่อมบำรุง ในกะการทำงานนั้น ปฏิบัติงานการตรวจเช็คเครื่องมือประจำวันและปรับปรุงเรื่องอุณหภูมิและเวลา

### 5. ตำแหน่งชิป ชุปเปอร์ไวเซอร์ มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

ปฏิบัติตามขั้นตอนเพื่อสนับสนุนการขายระหว่างกะการทำงานนั้น รักษามาตรฐานที่สำคัญ เช่น คุณภาพของอาหารที่ปรุงสุกตามเวลาที่กำหนด ความรวดเร็วในการบริการ คุณภาพของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์มีความสะอาดและถูกสุขอนามัย ฝึกพนักงานใหม่ให้สามารถปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างครบถ้วน รวมถึงงานซ่อมบำรุงรักษา บรรลุมาตรฐาน ด้านคุณภาพ ด้านการบริการ ด้านความสะอาด



ภาพที่ 10 แผนผังการจัดตำแหน่งงานในร้านเชสเตอร์ กริลล์

ที่มา: บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2549)

#### 4. หลักสูตรฝึกอบรมของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด

บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ได้กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับพนักงานระดับบริหาร  
ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ไว้ดังนี้ (บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด, 2549)

##### 4.1 หลักสูตร A.O.C. ย่อมาจาก Advanced Operations Course มีหัวข้ออบรมดังนี้

1. The Leadership ทักษะการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ
2. Conflict Management การบริหารการจัดความขัดแย้ง
3. Time Management การบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพ
4. Profit & Loss การบริหารผลกำไร และการสูญเสีย

##### 4.2 หลักสูตร I.O.C. ย่อมาจาก Intermediate Operations Course มีหัวข้ออบรมดังนี้

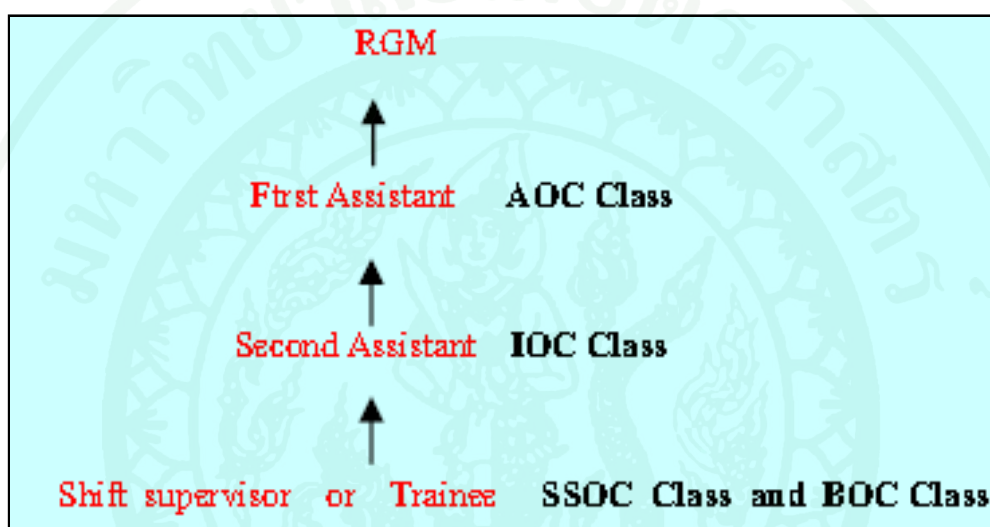
1. Effective Coaching ผลที่เกิดจากการให้คำปรึกษา
2. Counseling การให้คำปรึกษา
3. Food Cost and Labor Cost การคำนวณต้นทุนอาหารและค่าแรง
4. Interview & Retention การสัมภาษณ์งาน และการรักษาพนักงาน
5. Motivation การสร้างแรงจูงใจและการกระตุ้นพนักงาน

##### 4.3 หลักสูตร B.O.C. ย่อมาจาก Basic Operations Course มีหัวข้ออบรม ดังนี้

1. Communication Skill & Delegation ทักษะการสื่อสารและการมอบหมายงาน
2. Role play Delegation & Feedback บทบาทการมอบหมายงาน และ คำติชม
3. Food Hygiene & Finished Product Quality สุขลักษณะที่ถูกต้อง
4. Customer Satisfaction การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า
5. Handling Complaint การดูแลข้อตำหนิของลูกค้า
6. Floor Control การบริหารพื้นที่ขาย
7. People Practices คุณสมบัติของพนักงาน
8. Train the Trainer ทักษะการเป็นผู้สอนงาน

4.4 หลักสูตร S.S.O.C. ย่อมาจาก Shift Supervisor Operations Course มีหัวข้ออบรมดังนี้

1. Open Shift ขึ้นตอนการเปิดร้าน
2. Shift Change ขึ้นตอนการเปลี่ยนกะการทำงานระหว่างวัน
3. Closing Shift ขึ้นตอนการปิดร้าน
4. Basic People Skill ทักษะเบื้องต้นเกี่ยวกับคน
5. Control & Ordering การควบคุมและการสั่งการ



ภาพที่ 11 ลำดับการฝึกอบรมของพนักงานใน ร้านเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2549)

## 5. หลักสูตรเบสิกโอเปอเรชั่น คอร์ส (Basic Operations Course)

เนื่องด้วยบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด เห็นสมควรที่จะทำ การฝึกอบรมพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการร้าน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 ตำแหน่งผู้จัดการร้านฝึกหัด และชิป ซุปเปอร์ไวเซอร์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านการต่างๆ เพื่อนำความรู้ไปปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอเรชั่น คอร์ส ขึ้นโดยกำหนดรายละเอียดในการฝึกอบรมหลักสูตร ไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับเทคนิคใหม่ ๆ เพื่อนำ ไปใช้ในปฏิบัติงาน
2. เพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงานที่ได้รับการปรับตำแหน่ง ให้มีความรู้พื้นฐานในด้านต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
3. เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

กำหนดการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรมมีกำหนดระยะเวลา 3 วัน

สถานที่ฝึกอบรม เลขที่ 1 อาคาร ซี.พี. ทาวเวอร์ 2 ชั้น 18 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละรุ่น ขึ้นอยู่กับจำนวนพนักงานในแต่ละช่วงที่มีการปรับตำแหน่งใหม่

คุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการร้าน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 ตำแหน่งผู้จัดการร้านฝึกหัด และตำแหน่งชิป ซุปเปอร์ไวเซอร์

เนื้อหาหลักสูตร หัวข้อในการฝึกอบรม ดังนี้

1. Communication Skill & Delegation ทักษะการสื่อสารและการมอบหมายงาน มีรายละเอียดเกี่ยวกับการสื่อสารในการทำงานทั้งกับพนักงานด้วยกันซึ่งมีตำแหน่งต่างกัน และการมอบหมายงาน ประสานงานกันในการทำงาน รวมถึงการติดตามผลงานที่มอบหมาย การชมเชยและให้รางวัล

2. Role play Delegation & Feedback บทบาทการมอบหมายงาน และ คำติชม การมอบหมายงาน มีรายละเอียดเกี่ยวกับการมอบหมายงานโดยใช้สถานการณ์สมมุติ

3. Food Hygiene & Finished Product Quality สุขลักษณะที่ถูกต้อง และสินค้าที่มีคุณภาพ การวางแผน การจัดเก็บวัตถุดิบ กระบวนการผลิตเพื่อส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า

4. Customer Satisfaction การสร้างความพึงพอใจของลูกค้า มีรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย ต่างๆ การเน้นย้ำการบริการที่ประทับใจ

5. Handling Complaint การดูแลข้อตำหนิของลูกค้า การจัดการลูกค้าร้องเรียน มีรายละเอียดเกี่ยวกับ การป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า การเจรจาต่อรองหากเกิดการร้องเรียนของลูกค้า ข้อกฎหมายต่างๆที่มีผลกระทบหากเกิดการร้องเรียน

6. Floor Control การบริหารพื้นที่ขาย การดูแลความเรียบร้อยตลอดระยะเวลาเปิดการขาย จัดการเกี่ยวกับ พนักงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ และสินค้าให้พร้อมให้บริการ

7. People Practices คุณสมบัติของพนักงาน การบริหารด้านบุคคล มีรายละเอียดเกี่ยวกับ ขั้นตอนการรับพนักงานใหม่ การส่งประวัติพนักงาน การทำค่าจ้างเงินเดือน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการต่างๆที่พนักงานควรจะได้รับ กฎระเบียบ การลงโทษหากกระทำความผิด การจัดอัตราค่าจ้างคน ตามยอดขาย

8. Train the Trainer ทักษะการเป็นผู้สอนงาน มีรายละเอียดเกี่ยวกับการเป็นผู้สอนงานที่ดี คุณสมบัติต่างๆของ เทรนเนอร์ และแนวทางในการฝึกสอนพนักงานเทคนิคการสอนงาน รูปแบบการฝึกอบรมพนักงานหน้าร้านในตำแหน่งต่างๆ

การวัดและประเมินผล เป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความตื่นตัวและมีความสนใจต่อการฝึกอบรมอย่างได้ผล ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ประเมินผลการฝึกอบรมในการสอบวัดความรู้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการสอบวัดความมีข้อสอบทั้งแบบปรนัยหรือแบบอัตนัย

## 1. เกณฑ์การประเมินผลการฝึกอบรม

1.1 ผู้เข้าฝึกอบรมจะต้องเข้ารับการฝึกอบรมครบ 3 วัน

1.2 การสอบวัดความรู้ ใช้เกณฑ์ร้อยละ 90 ขึ้นไป จึงจะเป็นผู้ที่สอบผ่าน  
กรณีปรากฏว่ามีผู้สอบไม่ผ่านหรือขาดสอบ ให้ปฏิบัติดังนี้ ให้ผู้ที่สอบไม่ผ่านสอบใหม่อีกครั้ง

2. การจัดเรียงลำดับที่ผู้ผ่านการสอบโดยเรียงลำดับตามคะแนนที่สอบได้สูงสุด  
ตามลำดับ

ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะได้รับประกาศนียบัตร เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา ประเมินผล  
การปรับตำแหน่ง ตามโครงสร้างของบริษัทต่อไป

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมล ห้วยหงษ์ทอง (2535) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลหลักสูตรและการติดตามผล  
การปฏิบัติงานของผู้สำเร็จหลักสูตร สำหรับฝึกอบรมพลตำรวจ โรงเรียนตำรวจภูธร 2 ผลการศึกษา  
พบว่า

1. การประเมินผลหลักสูตรสำหรับการฝึกอบรมพลตำรวจ โรงเรียนตำรวจภูธร 2 ใน  
ด้านโครงสร้างของหลักสูตร ด้านเนื้อหารายวิชาต่างๆ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการใช้  
เครื่องมืออุปกรณ์และสื่อการสอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านการนำ ความรู้ไปใช้  
ประโยชน์ ด้านที่เห็นว่าเหมาะสมน้อยคือ อุปกรณ์และสื่อการสอน ส่วนด้านอื่นนั้นมีความเหมาะสม  
ในระดับปานกลาง

2. การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จหลักสูตรสำหรับฝึกอบรมพลตำรวจ โรงเรียน  
ตำรวจภูธร 2 ในด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพตำรวจสายปราบปราม ด้านคุณธรรมตำรวจ  
ในการปฏิบัติหน้าที่และนอกเหนือจากหน้าที่ และด้านสมรรถภาพส่วนบุคคลที่จะต้องจับกุมคนร้าย  
ด้วยตนเองและคณะ ปรากฏว่าทุกด้านมีผลการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

3. การเปรียบเทียบทักษะสารวัตรและสารวัตรใหญ่ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้สำเร็จการฝึกอบรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจภูธรชั้นหนึ่งกับสถานีตำรวจภูธรชั้นสองเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานพบว่า ผู้บังคับบัญชาทั้งสองกลุ่มมีทักษะ ไม่แตกต่างกัน

รวีวรรณ เมศรีศิริตระกูล (2540) ได้ทำการศึกษาการเปรียบเทียบผลการฝึกอบรมสองวิธี คือ วิธีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานผลผลิต คุณภาพงานและความพึงพอใจในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพการทำงาน ผลผลิตและคุณภาพของงาน การฝึกอบรม ด้วยวิธีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานสูงกว่า แต่ที่สูงกว่า คือ ผลผลิต ส่วนด้านความพึงพอใจในการทำงานนั้น พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของการฝึกอบรม ด้วยวิธีการก่อนการปฏิบัติงาน สูงกว่าการฝึกอบรมด้วยวิธีการระหว่างการปฏิบัติงาน 8 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านงาน, ค่าจ้าง, โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง, การยอมรับ, สภาพการทำงาน, เพื่อนร่วมงาน, ผลประโยชน์และการจัดการ แต่ที่พบว่าสูงกว่า คือ องค์ประกอบด้านผลประโยชน์

โสรัตน์ ไวศยดำรง (2540) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทเอกชนประเภทกันภัย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีเพศและประสบการณ์ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกอบรมแตกต่างกัน และด้านความต้องการในการฝึกอบรมพบว่าผู้บริหารส่วนมาก มีความต้องการให้หน่วยงานฝึกอบรมจัดฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและวางแผนโครงการฝึกอบรมประจำปีข้อเสนอแนะของผู้บริหารในการจัดฝึกอบรม สรุปได้ว่าควรมีนโยบายในการจัดฝึกอบรมที่ชัดเจนนำสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการฝึกอบรม สถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมควรใช้ห้องประชุมภายในบริษัท

ศศิธร เขียวกอก (2540) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคนิคเดคัมสำหรับการประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมในองค์กรเอกชน และเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมในการนำเทคนิคเดคัมไปใช้ในการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการแผนก หัวหน้าแผนก และพนักงานของบริษัทที่ทำธุรกิจด้านการขายอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม การดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน คือ (1) การประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม ได้แก่ การสำรวจหาสมรรถภาพการทำงานที่ควรพัฒนาด้วยเทคนิคเดคัม

ประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมด้วยแบบสอบถามที่อิงข้อมูลจากเทคนิคเดิมในการสร้างข้อคำถาม จัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นโดยใช้วิธีการหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (2) การตรวจสอบความเหมาะสมในการนำเทคนิคเดิมไปใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม ได้แก่ การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารเวลา ศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการเดิมโดยใช้แบบสอบถาม และศึกษาความสอดคล้องของข้อมูล โดยการเปรียบเทียบผลที่ได้จากกระบวนการเดิม ผลการสำรวจของบริษัทโดยใช้แบบสอบถามกับเกณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า การสำรวจสภาพการทำงานที่ควรพัฒนาด้วยเทคนิคเดิมประกอบด้วย 7 สมรรถภาพ ความต้องการจำเป็นที่มีลำดับความสำคัญสูงสุด คือ การบริหารเวลา นอกจากนี้ยังพบว่าเทคนิคเดิมมีความเหมาะสมเพราะสามารถหาความต้องการจำเป็นที่แท้จริง ปฏิบัติได้ไม่ยาก รวมทั้งผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการมีความพึงพอใจในการใช้เทคนิค ความต้องการจำเป็นที่ได้จากการประยุกต์ใช้เทคนิคเดิมมีความสอดคล้องกับเกณฑ์มากกว่าความต้องการจำเป็นที่ได้จากการสำรวจด้วยแบบสอบถามของบริษัท

วิราวรรณ เกษสวัสดิ์ (2541) ศึกษาเรื่องความต้องการในการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข : กรณีศึกษาสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในการฝึกอบรม และพัฒนาระดับผู้บริหารต้องการฝึกอบรม และพัฒนาความรู้ในเรื่อง การบริหารงานบุคคล การวิเคราะห์งาน การสร้างทีมงาน และการวางแผน ส่วนระดับปฏิบัติการมีความต้องการฝึกอบรม และพัฒนาเกี่ยวกับเรื่องความรู้ในงานที่รับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม และการสร้างแรงจูงใจ

อภิเดช พลายบัว (2542) ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริหารของพนักงานเตรียมความต้องการสำหรับการเป็นผู้บริหารระดับต้น ผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีความต้องการเพื่อพัฒนาทักษะด้านความคิดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ตามลำดับ

วาสนา เจริญ (2547) ศึกษารูปแบบการฝึกอบรมที่พึงประสงค์ของพนักงานบริษัท มิตรชูยะ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรมความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานและรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน บริษัท มิตรชูยะ จำกัด โดยใช้เครื่องมือและวิธีการศึกษา คือ แบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติงานของบริษัท และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร ซึ่งปฏิบัติงานที่บริษัท มิตรชูยะ จำกัด ในเดือน

ตุลาคม 2547 สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญาถึงระดับปริญญาตรี อายุการทำงาน 1-3 ปี รายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขนส่งและพนักงานขาย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจงานขององค์กรในระดับมากถึงมากที่สุด 3 รายการ คือ ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบทบาทและอำนาจหน้าที่ของพนักงาน การทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และในระดับปานกลาง มี 1 รายการ คือ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติ/ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบในระดับมาก 5 รายการคือ งานในหน้าที่รับผิดชอบมีความเหมาะสมตำแหน่งงานในปัจจุบันมีความเหมาะสม พนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน งานในหน้าที่ พนักงานมีความตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นพนักงานสามารถทำงานได้เต็มที่ในตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย และมีความเห็นในระดับปานกลาง 3 รายการ คือความคิดเห็นเกี่ยวกับการมอบหมายอำนาจหน้าที่ตามสายงาน บังคับบัญชา อัตราเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานและอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ผู้ตอบมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานในหน้าที่รับผิดชอบ และโอกาสความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ ในระดับมาก 2 รายการคือ งานเสร็จเรียบร้อยตามกำหนดเวลา งานที่ทำมีความถูกต้อง และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง 3 รายการคือ พนักงานมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ ได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้มีความรู้และประสบการณ์ทำงานเพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและอุปกรณ์การทำงาน ในระดับมาก 5 รายการ คือ พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชาขั้นต้นมีความเข้าใจปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน และพร้อมให้ความช่วยเหลือพนักงาน มีความสนิทสนมเป็นกันเองสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมกับงาน บริษัทมีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ พร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการการฝึกอบรมด้านเทคนิคมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาต้องการได้รับการฝึกอบรมด้านภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษา ญี่ปุ่น อังกฤษ จีน อันดับ 3 ต้องการได้รับการฝึกอบรมด้านการวางแผน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการได้รับการอบรมในรูปแบบของการสอนแนะจากหัวหน้า หรือผู้มีประสบการณ์มากเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นการอบรมโดยการสัมมนา/การศึกษาดูงาน อันดับ 3 เป็นการฝึกอบรมโดยการฝึกปฏิบัติงานผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า บริษัทมีปัญหาด้านการบริหารจัดการภายในและเรื่องคนซึ่งบริษัทมีแนวคิดในการแก้ไขปัญหาโดยให้แต่ละส่วนมีบทบาทในการทำงานมากขึ้น รับพนักงานที่จบใหม่และผู้มีความรู้

ทางด้านภาษา อังกฤษ ญี่ปุ่น จีนมากขึ้นสอนงานในด้านเทคนิคทางการตลาดและพิมพ์เขียวให้กับพนักงานขาย เดือนละ 2 ครั้ง ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา บริษัทควรจ้างนโยบายและเป้าหมายรวมทั้งมีการมอบหมายงานตามสายบัญชีที่ชัดเจนปรับปรุงอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับปริมาณงานและความรู้โดยต้องมีระบบการประเมินผลงานซึ่งเป็นที่ยอมรับของพนักงานและผู้บริหารและจัดระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์การทำงานให้เพียงพอกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สำหรับรูปแบบของการฝึกอบรมบริษัทควรจัดการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของบริษัทและพนักงานในด้านการขายและ ส่งเสริมการตลาดการดูพิมพ์เขียวด้านภาษาอังกฤษ และภาษาญี่ปุ่น ด้านเทคนิค และด้านคอมพิวเตอร์ โดยการสอนแนะจากหัวหน้า หรือผู้บริหารที่มีประสบการณ์การสัมมนาการศึกษาดูงานและการฝึกปฏิบัติงาน

Whalen (1999 อ้างใน ศิริพร ฉันทโชคนิมิต, 2549: 62 ) ศึกษากรณีทางธุรกิจเกี่ยวกับการฝึกอบรมของบริษัทในการประยุกต์ใช้วิธีการเรียนผ่านเว็บ พบว่าการฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นประโยชน์มากต่อการบริหาร เพราะมีข้อได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ บุคลากรระดับผู้จัดการ 200 คน เครือข่ายของบริษัท Bell Canada ที่เข้าร่วมใน โครงการการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการได้รับสารสนเทศที่ทันสมัย เพราะมีความสะดวกในการเรียนในสถานที่ และเวลาที่เหมาะสม สามารถวางแผนการเรียนด้วยตนเอง การฝึกอบรมผ่านเว็บช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายกว่า การฝึกอบรมแบบเดิม บุคลากรมีความต้องการให้มีการเตรียมหลักสูตรในระบบอะซิงโครนัส และเตรียมผู้แนะนำ ดังนั้นฝ่ายฝึกอบรมจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบการเรียนการสอนเพื่อช่วยพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยรวมแล้วมีศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมในด้านต่างๆ เช่น ด้านความต้องการ ด้านรูปแบบ ด้านวิธีการ ด้านกระบวนการฝึกอบรม ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรม ปัญหาที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรม ความจำเป็นในการจัด การฝึกอบรมรวมถึงความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานของผู้ที่ผ่านการฝึกอบรม แสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมอยู่ในความสนใจทั้งในหน่วยงานราชการ หน่วยงานธุรกิจที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมที่จะส่งผลดีแก่การปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนามูลากรให้สามารถพัฒนาศักยภาพ ในด้านต่างๆ ของบุคลากร ทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากรการใช้การฝึกอบรมในกระบวนการทบทวนขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งยังช่วยให้สามารถนำความคิดเห็นต่างๆ ที่รวบรวมได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร และกระบวนการต่างๆของการฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหาร  
เชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อในหลักสูตร  
เบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาใน  
การฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม เพื่อ  
พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน



### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

##### การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ส ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่จัดขึ้น ในเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 67 คน

##### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์สใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหาของหลักสูตร จำนวน 4 ข้อ ด้านกระบวนการฝึกอบรม จำนวน 5 ข้อ ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม จำนวน 4 ข้อ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม จำนวน 3 ข้อ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 23 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเกิต (Likert, 1932) 5 ระดับ ในทิศทางบวก โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกได้ 5 ระดับ คือ ความเหมาะสมระดับมากที่สุด ความเหมาะสมระดับมาก ความเหมาะสมระดับปานกลาง ความเหมาะสมระดับน้อย และความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยายเป็นความเรียง ดังนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2536: 90)

|   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความเหมาะสมระดับมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ความเหมาะสมระดับมาก        |
| 3 | หมายถึง | ความเหมาะสมระดับปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ความเหมาะสมระดับน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของพนักงาน ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด

### การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความความคิดเห็นที่มีต่อการฝึกอบรมการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงให้ครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย นำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย และนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ส ของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ 3 ท่าน ซึ่งแต่ละท่านมีความเชี่ยวชาญที่ต่างกัน ได้แก่ ด้านวิจัยและประเมินผล ด้านการบริหารและการจัดการ และการวางแผน ตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษาและความตรงในเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบว่าเครื่องมือที่ครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดได้ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ เมื่อมีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้ง

3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบด้านเนื้อหาและความถูกต้องในการใช้ภาษาเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่ไม่ใช่ประชากรในการวิจัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ของประชากรในการวิจัยทั้งหมด

4) จากนั้นนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาร์ช (Cronbach, 1990) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นสูงจึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลของกลุ่มประชากรได้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2547)

5) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากร

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากร ตามขั้นตอนดังนี้

1) ผู้วิจัยทำบันทึกภายในถึงฝ่ายฝึกอบรมของ บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่เป็นประชากร

2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งไปเก็บข้อมูลกับประชากรโดยฝากส่งโดยพนักงานส่งเอกสารไปยังสาขาที่ประชากรปฏิบัติงานและให้ส่งกลับคืนแก่ผู้วิจัย โดยฝากกับพนักงานส่งเอกสาร ระหว่างวันที่ 1-15 ตุลาคม พ.ศ. 2552 จำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จำนวน 67 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาและเป็นฉบับสมบูรณ์ จำนวน 65 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.01 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้ทำวิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วจึงนำข้อมูลไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 87)

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

เมื่อ p แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่หรือจำนวน

n แทน จำนวนทั้งหมด

2) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อหลักสูตรเบสิก โอเปอเรชั่น คอร์ต ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร ในตอนที่ 2 วิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ยของประชากร ( $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร ( $\sigma$ )

2.1) ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 89)

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

เมื่อ p แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่หรือจำนวน

n แทน จำนวนทั้งหมด

2.2) ค่าเฉลี่ยของประชากรโดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ , 2536:

59)

$$\mu = \frac{\sum fX}{N}$$

$\mu$  = ค่าเฉลี่ยของประชากร

$\sum fX$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N = จำนวนคนในกลุ่มประชากร

2.3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536 : 63) โดยใช้สูตร

$$\sigma = \sqrt{\frac{N \sum fX^2 - (\sum fX)^2}{N^2}}$$

$\sigma$  = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

$\sum fX^2$  = ผลรวมกำลังสองของคะแนน

$(\sum fX)^2$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N = จำนวนคนในกลุ่มประชากร

กำหนดค่าลำดับความสำคัญ ดังนี้

มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

มีความเหมาะสมระดับมาก ให้คะแนน 4 คะแนน

มีความเหมาะสมระดับปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

มีความเหมาะสมระดับน้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

มีความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

หลังจากรวบรวมคะแนนและหาค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามในตอนที 2 แล้ว นำข้อมูลที่ได้ มาศึกษา ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ของระดับความคิดเห็น เป็น 5 ระดับ คือ มีระดับความคิดเห็นเหมาะสมมากที่สุด ระดับความคิดเห็นเหมาะสมมาก ระดับความคิดเห็นเหมาะสมปานกลาง ระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อย และระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ในแต่ละรายการ ได้จัดช่วง คะแนนโดยวิธี ดังนี้ (อรนุช สุขเวทย์, 2547: 39)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เมื่อทราบค่าความกว้างของอันตรภาคชั้นแล้ว ได้เกณฑ์ในการแปลผลตามช่วงคะแนนดังนี้

|           |             |         |                              |
|-----------|-------------|---------|------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | หมายถึง | มีความเหมาะสมระดับมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | หมายถึง | มีความเหมาะสมระดับมาก        |
| ค่าเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | หมายถึง | มีความเหมาะสมระดับปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | หมายถึง | มีความเหมาะสมระดับน้อย       |
| ค่าเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | หมายถึง | มีความเหมาะสมระดับน้อยที่สุด |

3) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงการจัดการฝึกอบรม ของพนักงานต่อหลักสูตรเบสิก โอเปอเรชั่น คอรัส ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร โดยผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดทำเป็นข้อสรุปและเขียนผลการวิจัยในลักษณะความเรียง

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส โดยนำแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่มีต่อหลักสูตรเบสิก โอเพอร์เรชั่น คอร์สใน ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำไปเก็บข้อมูลกับประชากร จำนวน 67 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามคืนกลับมาจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 97.01 ของผู้ตอบแบบสอบถาม หลังจากนั้นได้รวบรวมข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวน 67 คน และมีผู้ตอบแบบสอบถามคืนกลับมา จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 97.01 โดยวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 19    | 29.23  |
| หญิง | 46    | 70.77  |
| รวม  | 65    | 100.00 |

#### เพศ

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 70.77 และเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 29.23

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุ

| อายุ               | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| 21-30 ปี           | 46    | 70.77  |
| 31-40 ปี           | 17    | 26.15  |
| 41-50 ปี           | 2     | 3.08   |
| มากกว่า 51ปีขึ้นไป | 0     | 0.00   |
| รวม                | 65    | 100.00 |

#### อายุ

จากตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุด ที่เข้ารับการอบรม คือ อยู่ในช่วง อายุ 21-30 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 70.77 รองลงมาตามลำดับคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 อายุ 41-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 พนักงานที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรเบสิก โอเพอร์เรชั่นคอร์ส ไม่มีอายุเกิน 50 ปี

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                   | จำนวน     | ร้อยละ        |
|---------------------------------|-----------|---------------|
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือระดับ ปวช.  | 5         | 7.69          |
| มัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับ ปวส. | 13        | 20.00         |
| ปริญญาตรี                       | 46        | 70.77         |
| สูงกว่าปริญญาตรี                | 1         | 1.54          |
| <b>รวม</b>                      | <b>65</b> | <b>100.00</b> |

#### ระดับการศึกษา

จากตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรีมี จำนวนถึง 46 คน คิดเป็นร้อยละ 70.77 รองลงมาตามลำดับ คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับ ปวส. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือระดับ ปวช. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน                   | จำนวน     | ร้อยละ        |
|------------------------------|-----------|---------------|
| ผู้จัดการร้าน                | 22        | 33.85         |
| ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1 | 14        | 21.54         |
| ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 | 15        | 23.08         |
| ผู้จัดการร้านฝึกหัด          | 6         | 9.23          |
| ชิป ซุปเปอร์ไวเซอร์          | 8         | 12.31         |
| <b>รวม</b>                   | <b>65</b> | <b>100.00</b> |

## ตำแหน่งงาน

จากตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของของประชากรจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งตำแหน่งผู้จัดการร้านจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85 รองลงมาตามลำดับคือ ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1 จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 ดำรงตำแหน่งชิปปูเปอร์ไวเซอร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 และดำรงตำแหน่งผู้จัดการร้านฝึกหัด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.23

## ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

| ประสบการณ์การทำงาน        | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 1 ปี             | 1     | 1.54   |
| มากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 3 ปี | 13    | 20.00  |
| มากกว่า 3 แต่ไม่เกิน 5 ปี | 17    | 26.15  |
| มากกว่า 5 แต่ไม่เกิน 7 ปี | 13    | 20.00  |
| มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป       | 21    | 32.31  |
| รวม                       | 65    | 100.00 |

## ประสบการณ์การทำงาน

จากตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.31 รองลงมาตามลำดับคือ ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี และประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.54

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ใน  
ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม  
ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร**

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส โดย  
ทำการศึกษา 5 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาการ  
ฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร  
ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ดังนี้

**ตารางที่ 10 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น  
ด้านเนื้อหาของหลักสูตร**

( N = 65 )

| ด้านเนื้อหาของ<br>หลักสูตร                                                   | มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มาก<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | $\mu$       | $\sigma$    | ระดับ<br>ความ<br>เหมาะสม |
|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------|-------------|--------------------------|
| 1. เนื้อหาใน<br>การฝึกอบรมครบ<br>ตามวัตถุประสงค์<br>ในการฝึกอบรม             | 16<br>(24.6)                   | 42<br>(64.6)             | 6<br>(9.2)                   | 1<br>(1.5)                | -                               | 4.12        | 0.62        | มาก                      |
| 2. การเชื่อมโยง<br>เนื้อหาในการ<br>ฝึกอบรมกับ<br>แนวทางการ<br>ปฏิบัติงานจริง | 14<br>(21.5)                   | 39<br>(60.0)             | 10<br>(15.4)                 | 2<br>(3.1)                | -                               | 4.00        | 0.70        | มาก                      |
| 3. เอกสารประกอบ<br>การฝึกอบรมมี<br>รายละเอียดของ<br>เนื้อหาที่เข้าใจง่าย     | 16<br>(24.6)                   | 28<br>(43.1)             | 20<br>(30.8)                 | 1<br>(1.5)                | -                               | 3.91        | 0.78        | มาก                      |
| 4. เนื้อหาการ<br>ฝึกอบรมสามารถ<br>นำไปประยุกต์ใช้<br>ในการทำงานได้           | 18<br>(27.7)                   | 41<br>(63.1)             | 6<br>(9.2)                   | -                         | -                               | 4.18        | 0.58        | มาก                      |
| <b>รวม</b>                                                                   |                                |                          |                              |                           |                                 | <b>4.05</b> | <b>0.67</b> | <b>มาก</b>               |

ผลจากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยว่า ด้านเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ เนื้อหาการฝึกอบรม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ (ร้อยละ 27.7) รองลงมา คือ เนื้อหาในการฝึกอบรม ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมและ เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีรายละเอียดของเนื้อหา ที่เข้าใจง่าย (ร้อยละ 24.6) และการเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรมกับการแนวทางการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ 21.5)

พนักงานที่เห็นด้วยว่าเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ เนื้อหาในการฝึกอบรมครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม (ร้อยละ 64.6) รองลงมา คือ เนื้อหาในการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ (ร้อยละ 63.1) การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรมกับการแนวทางการปฏิบัติงานจริง (ร้อยละ 60.0) และเอกสารประกอบการฝึกอบรมมีรายละเอียดของเนื้อหาที่เข้าใจง่าย (ร้อยละ 43.1)

หากพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเหมาะสม 2 อันดับแรก พบว่า เนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ เนื้อหาการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ( $\mu = 4.18$ ) และเนื้อหาในการฝึกอบรมครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม ( $\mu = 4.12$ )

จากตารางที่ 10 สรุปได้ว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านเนื้อหาของหลักสูตรในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.05$  และ  $\sigma = 0.67$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของด้านเนื้อหาในระดับมากทุกข้อซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เนื้อหาการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ( $\mu = 4.18$ ,  $\sigma = 0.58$ ) เนื้อหาในการฝึกอบรมครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม ( $\mu = 4.12$ ,  $\sigma = 0.62$ ) การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรมกับการแนวทางการปฏิบัติงานจริง ( $\mu = 4.00$ ,  $\sigma = 0.70$ ) และเอกสารประกอบการฝึกอบรมมีรายละเอียดของเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ( $\mu = 3.91$ ,  $\sigma = 0.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น  
ด้านกระบวนการฝึกอบรม

( N = 65 )

| ด้านกระบวนการ<br>การฝึกอบรม                                         | มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มาก<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับ<br>ความ<br>เหมาะสม |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------|----------|--------------------------|
| 1. การฝึกอบรมเริ่ม<br>จากเนื้อหาการ<br>ฝึกอบรมจากง่าย<br>ไปยาก      | 16<br>(24.6)                   | 30<br>(46.2)             | 19<br>(29.2)                 | -                         | -                               | 3.95  | 0.73     | มาก                      |
| 2. สื่อที่ใช้ในการ<br>ฝึกอบรมมีความ<br>เหมาะสม                      | 16<br>(24.6)                   | 29<br>(44.6)             | 18<br>(27.7)                 | 2<br>(3.1)                | -                               | 3.91  | 0.80     | มาก                      |
| 3. ความสามารถในการ<br>ถ่ายทอดเนื้อหา<br>ของวิทยากร                  | 24<br>(36.9)                   | 34<br>(52.3)             | 5<br>(7.7)                   | 2<br>(3.1)                | -                               | 4.23  | 0.72     | มากที่สุด                |
| 4. มีการทบทวน<br>เนื้อหาที่อบรม<br>ก่อนการฝึกอบรม<br>ในเนื้อหาถัดไป | 19<br>(29.2)                   | 28<br>(43.1)             | 16<br>(24.6)                 | 2<br>(3.1)                | -                               | 3.91  | 0.94     | มาก                      |
| 5. การทบทวน<br>รายละเอียดการ<br>ฝึกอบรมเมื่อการ<br>ฝึกอบรมเสร็จสิ้น | 19<br>(29.2)                   | 29<br>(44.6)             | 16<br>(24.6)                 | 1<br>(1.5)                | -                               | 4.02  | 0.77     | มาก                      |
| รวม                                                                 |                                |                          |                              |                           |                                 | 4.00  | 0.79     | มาก                      |

ผลจากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วย  
ว่า กระบวนการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอด  
เนื้อหาของวิทยากร (ร้อยละ 36.9) รองลงมา คือ มีการทบทวนเนื้อหาที่อบรมก่อนการฝึกอบรมใน  
เนื้อหาถัดไปและการทบทวนรายละเอียดการฝึกอบรมเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้น (ร้อยละ 29.2)  
การฝึกอบรมเริ่มจากเนื้อหาการฝึกอบรมจากง่ายไปยากและสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมมี  
ความเหมาะสม (ร้อยละ 24.6)

พนักงานที่เห็นด้วยว่ากระบวนการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากร (ร้อยละ 52.3) รองลงมา คือ การฝึกอบรมเริ่มจากเนื้อหาการฝึกอบรมจากง่ายไปยาก (ร้อยละ 46.2) สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและ การทบทวนรายละเอียดการฝึกอบรมเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้น(ร้อยละ 44.6) และมีการทบทวน เนื้อหาที่อบรมก่อนก่อนการฝึกอบรมในเนื้อหาถัดไป (ร้อยละ 43.1)

หากพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเหมาะสม 2 อันดับแรก พบว่า กระบวนการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหา ของวิทยากร ( $\mu = 4.23$ )และกระบวนการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ การทบทวน รายละเอียดการฝึกอบรมเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้น ( $\mu = 4.02$ )

จากตารางที่ 11 สรุปได้ว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\mu = 4.00$  และ  $\sigma = 0.79$ )และ หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาของ วิทยากร ( $\mu = 4.23$  ,  $\sigma = 0.72$ )สำหรับความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการฝึกอบรม ที่มีระดับความ เหมาะสมมาก มีจำนวน 4 ข้อ คือ การทบทวนรายละเอียดการฝึกอบรมเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้น ( $\mu = 4.02$  ,  $\sigma = 0.77$ )การฝึกอบรมเริ่มจากเนื้อหาการฝึกอบรมจากง่ายไปยาก ( $\mu = 3.95$  ,  $\sigma = 0.73$ )มีการทบทวนเนื้อหาที่อบรมก่อนการฝึกอบรมในเนื้อหาถัดไป ( $\mu = 3.91$  ,  $\sigma = 0.94$ ) และ สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม ( $\mu = 3.91$  ,  $\sigma = 0.80$ )ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น  
ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม

( N = 65 )

| ด้านระยะเวลา                              | มากที่สุด    | มาก          | ปานกลาง      | น้อย        | น้อยที่สุด |       |          | ระดับ   |
|-------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------------|-------|----------|---------|
| การฝึกอบรม                                | จำนวน        | จำนวน        | จำนวน        | จำนวน       | จำนวน      | $\mu$ | $\sigma$ | ความ    |
|                                           | (ร้อยละ)     | (ร้อยละ)     | (ร้อยละ)     | (ร้อยละ)    | (ร้อยละ)   |       |          | เหมาะสม |
| 1. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้               | 11<br>(16.9) | 34<br>(52.3) | 19<br>(29.2) | 1<br>(1.5)  | -          | 3.85  | 0.71     | มาก     |
| 2. ระยะเวลาเพียงพอกับการฝึกอบรม           | 10<br>(15.4) | 29<br>(44.6) | 24<br>(36.9) | 2<br>(3.1)  | -          | 3.72  | 0.75     | มาก     |
| 3. ระยะเวลาในการเปิดโอกาสให้ซักถาม        | 21<br>(32.3) | 30<br>(46.2) | 11<br>(16.9) | 3<br>(4.6)  |            | 4.06  | 0.82     | มาก     |
| 4. ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม | 8<br>(12.3)  | 30<br>(46.2) | 18<br>(27.7) | 8<br>(12.3) | 1<br>(1.5) | 3.55  | 0.91     | มาก     |
| รวม                                       |              |              |              |             |            | 3.80  | 0.80     | มาก     |

ผลจากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นว่าระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ ระยะเวลาในการเปิดโอกาสให้ซักถาม (ร้อยละ 32.3) รองลงมา คือ การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 16.9) ระยะเวลาเพียงพอกับการฝึกอบรม (ร้อยละ 15.4) และระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม (ร้อยละ 12.3)

พนักงานที่เห็นว่าระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 52.3) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการเปิดโอกาสให้ซักถาม และระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม (ร้อยละ 46.2) ระยะเวลาเพียงพอกับการฝึกอบรม (ร้อยละ 44.6)

หากพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเหมาะสม 2 อันดับแรก พบว่า ระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ ระยะเวลาในการเปิดโอกาสให้ซักถาม ( $\mu = 4.06$ ) และ การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ ( $\mu = 3.85$ )

จากตารางที่ 12 สรุปได้ว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านระยะเวลาการฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\mu = 3.80$  และ  $\sigma = 0.80$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ ซึ่งพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการเปิดโอกาสให้ซักถาม ( $\mu = 4.06$ ,  $\sigma = 0.82$ ) รองลงมา คือ การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้ ( $\mu = 3.85$ ,  $\sigma = 0.71$ ) ระยะเวลาเพียงพอกับการฝึกอบรม ( $\mu = 3.72$ ,  $\sigma = 0.75$ ) ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม ( $\mu = 3.55$ ,  $\sigma = 0.91$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

( N = 65 )

| ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม                                  | มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มาก<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับ<br>ความ<br>เหมาะสม |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------|----------|--------------------------|
| 1.เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม                       | 8<br>(12.3)                    | 39<br>(60.0)             | 18<br>(27.7)                 | -                         | -                               | 3.85  | 0.61     | มาก                      |
| 2.ผู้รับการฝึกอบรมมีความเข้าใจการประเมินผลการฝึกอบรม        | 11<br>(16.9)                   | 41<br>(63.1)             | 13<br>(20.0)                 | -                         | -                               | 3.97  | 0.61     | มาก                      |
| 3.ข้อสอบที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรมมีความสอดคล้องเนื้อหา | 21<br>(32.3)                   | 36<br>(55.4)             | 7<br>(10.8)                  | 1<br>(1.5)                | -                               | 4.18  | 0.68     | มาก                      |
| รวม                                                         |                                |                          |                              |                           |                                 | 4.00  | 0.63     | มาก                      |

ผลจากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยว่า ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ ข้อสอบที่ใช้ใน

การประเมินผลการฝึกอบรมมีความสอดคล้องนี้ (ร้อยละ 32.3) รองลงมา คือ ผู้รับการฝึกอบรมมีความเข้าใจการประเมินผลการฝึกอบรม (ร้อยละ 16.9) และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม (ร้อยละ 12.3)

พนักงานที่เห็นด้วยว่าการประเมินผลการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ ผู้รับการฝึกอบรมมีความเข้าใจการประเมินผลการฝึกอบรม (ร้อยละ 63.1) รองลงมา คือ เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม (ร้อยละ 60.0) และข้อสอบที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรมมีความสอดคล้องเนื้อหา (ร้อยละ 55.4)

หากพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเหมาะสม 2 อันดับแรก พบว่าการประเมินผลการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ ข้อสอบที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรมมีความสอดคล้องเนื้อหา ( $\mu = 4.18$ ) และผู้รับการฝึกอบรมมีความเข้าใจการประเมินผลการฝึกอบรม ( $\mu = 3.97$ )

จากตารางที่ 13 สรุปได้ว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผลการฝึกอบรมในภาพรวม มีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\mu = 4.00$  และ  $\sigma = 0.63$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผลการฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ ซึ่งพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อสอบที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรมมีความสอดคล้องเนื้อหา ( $\mu = 4.18$ ,  $\sigma = 0.68$ ) รองลงมา คือ ผู้รับการฝึกอบรมมีความเข้าใจการประเมินผลการฝึกอบรม ( $\mu = 3.97$ ,  $\sigma = 0.61$ ) และเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม ( $\mu = 3.85$ ,  $\sigma = 0.61$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 14** ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น  
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

( N = 65 )

| ด้านประโยชน์ที่ได้รับ<br>จากการฝึกอบรม                                                                               | มากที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | มาก<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | ปานกลาง<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อย<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | น้อยที่สุด<br>จำนวน<br>(ร้อยละ) | $\mu$       | $\sigma$    | ระดับ<br>ความ<br>เหมาะสม |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-------------|-------------|--------------------------|
| 1. การฝึกอบรมเป็น<br>การช่วยแบ่งเบา<br>ภาระหน้าที่การงาน<br>ของผู้บังคับบัญชา                                        | 16<br>(24.6)                   | 37<br>(56.9)             | 11<br>(16.9)                 | 1<br>(1.5)                | -                               | 4.05        | 0.69        | มาก                      |
| 2. การฝึกอบรมช่วย<br>ลดระยะเวลาของการ<br>เรียนรู้ให้น้อยลง                                                           | 12<br>(18.5)                   | 36<br>(55.4)             | 16<br>(24.6)                 | 1<br>(1.5)                | -                               | 3.91        | 0.70        | มาก                      |
| 3. ท่านสามารถนำ<br>ความรู้ที่ได้จากการ<br>ฝึกอบรมไปใช้ใน<br>ชีวิตประจำวัน                                            | 12<br>(18.5)                   | 30<br>(46.2)             | 16<br>(24.6)                 | 7<br>(10.8)               | -                               | 3.72        | 0.89        | มาก                      |
| 4. การฝึกอบรมช่วยให้<br>ท่านมีจิตใจรักงาน                                                                            | 14<br>(21.5)                   | 31<br>(47.7)             | 15<br>(23.1)                 | 3<br>(4.6)                | 2<br>(3.1)                      | 3.80        | 0.93        | มาก                      |
| 5. การฝึกอบรมช่วยให้<br>ท่านแก้ไขปัญหา<br>ข้อบกพร่อง และ<br>ปรับปรุงวิธีการ<br>ดำเนินงานให้มี<br>ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น | 23<br>(35.4)                   | 31<br>(47.7)             | 9<br>(13.8)                  | 2<br>(3.1)                | -                               | 4.15        | 0.77        | มาก                      |
| 6. การฝึกอบรมช่วยลด<br>ความสิ้นเปลืองของ<br>วัสดุที่ใช้ในการ<br>ปฏิบัติงาน                                           | 15<br>(23.1)                   | 33<br>(50.8)             | 14<br>(21.5)                 | 2<br>(3.1)                | 1<br>(1.5)                      | 3.91        | 0.84        | มาก                      |
| 7. การฝึกอบรมสร้าง<br>ความมั่นใจในการ<br>ปฏิบัติงาน                                                                  | 13<br>(20.0)                   | 38<br>(58.5)             | 13<br>(20.0)                 | 1<br>(1.5)                | -                               | 3.97        | 0.68        | มาก                      |
| <b>รวม</b>                                                                                                           |                                |                          |                              |                           |                                 | <b>3.93</b> | <b>0.79</b> | <b>มาก</b>               |

ผลจากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเห็นด้วยว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ การฝึกอบรมช่วยให้ท่าน แก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ร้อยละ 35.4) รองลงมา คือ มีการฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 24.6) การฝึกอบรมช่วยลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 23.1) การฝึกอบรมช่วยให้ท่านมีจิตใจรักงาน (ร้อยละ 21.5) การฝึกอบรมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 20.0) การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง และท่าน สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 18.5)

พนักงานที่เห็นด้วยว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ การฝึกอบรมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 58.5) รองลงมา คือ การฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชา (ร้อยละ 56.9) การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง (ร้อยละ 55.4) การฝึกอบรมช่วยลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 50.8) การฝึกอบรมช่วยให้ท่านมีจิตใจรักงาน และการฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ร้อยละ 47.7) และท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 46.2)

หากพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความเหมาะสม 2 อันดับแรก พบว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมาก คือ การฝึกอบรมช่วยให้ท่าน แก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ( $\mu = 4.15$ ) และการฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชา ( $\mu = 4.05$ )

จากตารางที่ 14 สรุปได้ว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\mu = 3.93$  และ  $\sigma = 0.79$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ( $\mu = 4.15$ ,  $\sigma = 0.77$ ) รองลงมา คือ การฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชา ( $\mu = 4.05$ ,  $\sigma = 0.69$ ) การฝึกอบรมสร้างความมั่นใจใน

การปฏิบัติงาน ( $\mu = 3.97$ ,  $\sigma = 0.68$ ) การฝึกอบรมช่วยลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ใน  
 การปฏิบัติงาน ( $\mu = 3.91$ ,  $\sigma = 0.84$ ) และการฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง  
 ( $\mu = 3.91$ ,  $\sigma = 0.70$ ) การฝึกอบรมช่วยให้ท่านมีจิตใจรักงาน ( $\mu = 3.80$ ,  $\sigma = 0.93$ ) ท่านสามารถ  
 นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน ( $\mu = 3.72$ ,  $\sigma = 0.89$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมในภาพรวม 5 ด้าน

( N = 65 )

| รายด้าน                               | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับ<br>ความเหมาะสม |
|---------------------------------------|-------|----------|----------------------|
| 1. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร             | 4.05  | 0.67     | มาก                  |
| 2. ด้านกระบวนการฝึกอบรม               | 4.00  | 0.79     | มาก                  |
| 3. ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม           | 3.80  | 0.80     | มาก                  |
| 4. ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม         | 4.00  | 0.63     | มาก                  |
| 5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม | 3.93  | 0.79     | มาก                  |
| รวม                                   | 3.96  | 0.74     | มาก                  |

จากตารางที่ 15 สรุปได้ว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อหลักสูตร  
 เบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในภาพรวม 5 ด้าน โดยมีความคิดเห็นเหมาะสมระดับมาก ( $\mu = 3.96$ ,  
 $\sigma = 0.74$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ  
 ด้านเนื้อหาของหลักสูตรในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา  
 ของหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.05$ ,  $\sigma = 0.67$ ) ด้านกระบวนการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก  
 ( $\mu = 4.00$ ,  $\sigma = 0.79$ ) ด้านระยะเวลาการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.80$ ,  $\sigma = 0.80$ )  
 ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.00$ ,  $\sigma = 0.63$ ) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ  
 จากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.93$ ,  $\sigma = 0.79$ )

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ต

จากการวิเคราะห์ตอนที่ 3 ของแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด ผู้วิจัยได้เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ต จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 65 คนปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 คน ที่ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมประเด็นต่างๆ ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายละเอียด แต่ละด้าน ดังนี้

#### ด้านเนื้อหาของหลักสูตร

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมในด้านเนื้อหาของหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 คน มีความคิดเห็นว่าด้านเนื้อหาของหลักสูตร ควรสอดแทรกเนื้อหา และพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

#### ด้านกระบวนการฝึกอบรม

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมในด้านการกระบวนการฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 คน มีความคิดเห็นว่าด้านกระบวนการฝึกอบรมหลักสูตร ควรเพิ่มกิจกรรมระหว่างในการฝึกอบรม เพื่อสร้างบรรยากาศในการฝึกอบรมไม่ให้เกิดความเคร่งเครียดจนเกินไป ทั้งยังทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสนุกกับการฝึกอบรมอีกด้วย

#### ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมในด้านระยะเวลาในการฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ต พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 3 คน มีความคิดเห็นว่าด้านระยะเวลาในการฝึกอบรมหลักสูตร ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนต้องการให้เพิ่มระยะเวลาในการฝึกอบรมมากขึ้นเพราะจะได้มีเวลาที่จะเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพแต่บางส่วนต้องการให้ลดระยะเวลาเนื่องจากพนักงานบางคนมาจากสาขาที่ทีมงานบริหารร้านแค่ 2 คน ซึ่งหาระยะเวลาในการอบรมใช้หลายวันจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานที่ร้าน

### ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมในด้านประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอเรชั่นคอร์ส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 คน มีความคิดเห็นว่าด้านกระบวนการฝึกอบรมหลักสูตรควรมีการประเมินผลทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อให้ทราบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และความเข้าใจรวมถึงสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมอย่างแท้จริง

### ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงการฝึกอบรมในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร เบสิกโอเปอเรชั่นคอร์ส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 คน มีความคิดเห็นว่าประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร จากการจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานในตำแหน่งอื่นๆอย่างทั่วถึงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเซสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอเรชั่นคอร์ส ของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการวิจารณ์ผลดังนี้

### 1) ด้านเนื้อหาของหลักสูตร

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ด้านเนื้อหาของหลักสูตร พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านเนื้อหาของหลักสูตรในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.05$  และ  $\sigma = 0.67$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของด้านเนื้อหาในระดับมากทุกข้อ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เนื้อหาการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ( $\mu = 4.18$ ,  $\sigma = 0.58$ ) ซึ่งอาจเนื่องมาจากเนื้อหาของหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอร์ส ได้จัดทำขึ้นจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเคยทำงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ทำให้เนื้อหาที่ใช้ในการจัดการฝึกอบรมมีความสมบูรณ์

### 2) ด้านกระบวนการฝึกอบรม

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ด้านกระบวนการฝึกอบรม พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\mu = 4.00$  และ  $\sigma = 0.79$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากร ( $\mu = 4.23$ ,  $\sigma = 0.72$ ) ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากความชำนาญในการฝึกอบรมของวิทยากร เพราะวิทยากรที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด แต่ละท่าน มีประสบการณ์ในการทำงานที่ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์มาแล้วหลายปีทำให้ทราบรายละเอียดต่างๆ ภายในร้าน และกรอบภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบต่างๆ ของพนักงานแต่ละตำแหน่งโดยใช้ประสบการณ์จริงมาช่วยในกระบวนการฝึกอบรม

### 3) ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านระยะเวลาการฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสมใน

ระดับมาก ( $\mu = 3.80$  และ  $\sigma = 0.80$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านระยะเวลาการฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ ซึ่งพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการเปิดโอกาสให้ซักถาม ( $\mu = 4.06$ ,  $\sigma = 0.82$ ) ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ซักถามมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพราะเป็นช่วงที่จะทำให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมได้ซักถามเกี่ยวกับข้อสงสัยต่างๆในการฝึกอบรม ทั้งยังทำความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับเนื้อหาในการฝึกอบรมซึ่งจะส่งผลให้ผู้ได้รับการฝึกอบรมได้รับความรู้จากการฝึกอบรมอย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

#### 4) ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ด้านการประเมินผลการฝึกอบรมพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผลการฝึกอบรมในภาพรวม มีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\mu = 4.00$  และ  $\sigma = 0.63$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผลการฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ ซึ่งพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อสอบที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรมมีความสอดคล้องเนื้อหา ( $\mu = 4.18$ ,  $\sigma = 0.68$ ) อาจเป็นเพราะผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมจะต้องผ่านการสอบด้วยจึงถือว่าผ่านการฝึกอบรมโดยสมบูรณ์ซึ่งข้อสอบที่ผู้ฝึกอบรมใช้วัดความรู้ของผู้ได้รับการฝึกอบรมก็ได้สร้างขึ้นจากเนื้อหาในการฝึกอบรมของหลักสูตรนั้นๆ

#### 5) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอร์สด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในภาพรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ( $\mu = 3.93$  และ  $\sigma = 0.79$ ) และหากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระดับมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาคือบกร่องและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ( $\mu = 4.15$ ,  $\sigma = 0.77$ ) ซึ่งผลข้อนี้สอดคล้องกับวิจิตร อาวะกุล (2540: 41) ที่กล่าวถึง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม คือ สนองความต้องการกำลังคน ลดเวลาการเรียนรู้ให้สั้นลง ปรับปรุงความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น ลดความสิ้นเปลือง ลดการขาดผลงาน ลดอุบัติเหตุ ลดการลาออกของพนักงาน เพราะถ้าหากพนักงานมีความรู้หรือมีแนวทางในการทำงาน รวมถึงการมีความรู้ในการทำงาน ก็จะสามารถลดความผิดพลาดในการทำงานและช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส และนำข้อมูลที่ได้นำเสนอฝ่ายฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงพัฒนาต่อไปซึ่งขอบเขตของการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ใน 5 ด้านซึ่งประกอบด้วย คือ 1) ด้านเนื้อหาของหลักสูตร 2) ด้านกระบวนการฝึกอบรม 3) ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม 4) ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม 5) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมที่จัดขึ้น ในเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ. 2552 และประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์สของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่จัดขึ้น ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 67 คน เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอร์ส ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเนื้อหาของหลักสูตร จำนวน 4 ข้อ ด้านกระบวนการฝึกอบรม จำนวน 5 ข้อ ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม จำนวน 4 ข้อ ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม จำนวน 3 ข้อ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 23 ข้อ

ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเกิต (Likert Scale)

หลังจากนำเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม) ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและทำการแก้ไขตามคำแนะนำเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งไปเก็บข้อมูลกับประชากรโดยฝากส่งโดยพนักงานส่งเอกสารไปยังสาขาที่ประชากรในการวิจัยปฏิบัติงานอยู่ และให้ส่งกลับคืนมาแก่ผู้วิจัย โดยฝากกับพนักงานส่งเอกสาร จำนวนแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด จำนวน 67 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาและเป็นฉบับสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 65 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.01 ของประชากร

เมื่อผู้ทำวิจัยได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แล้วจึงนำข้อมูลไปบันทึกลงในคอมพิวเตอร์แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร

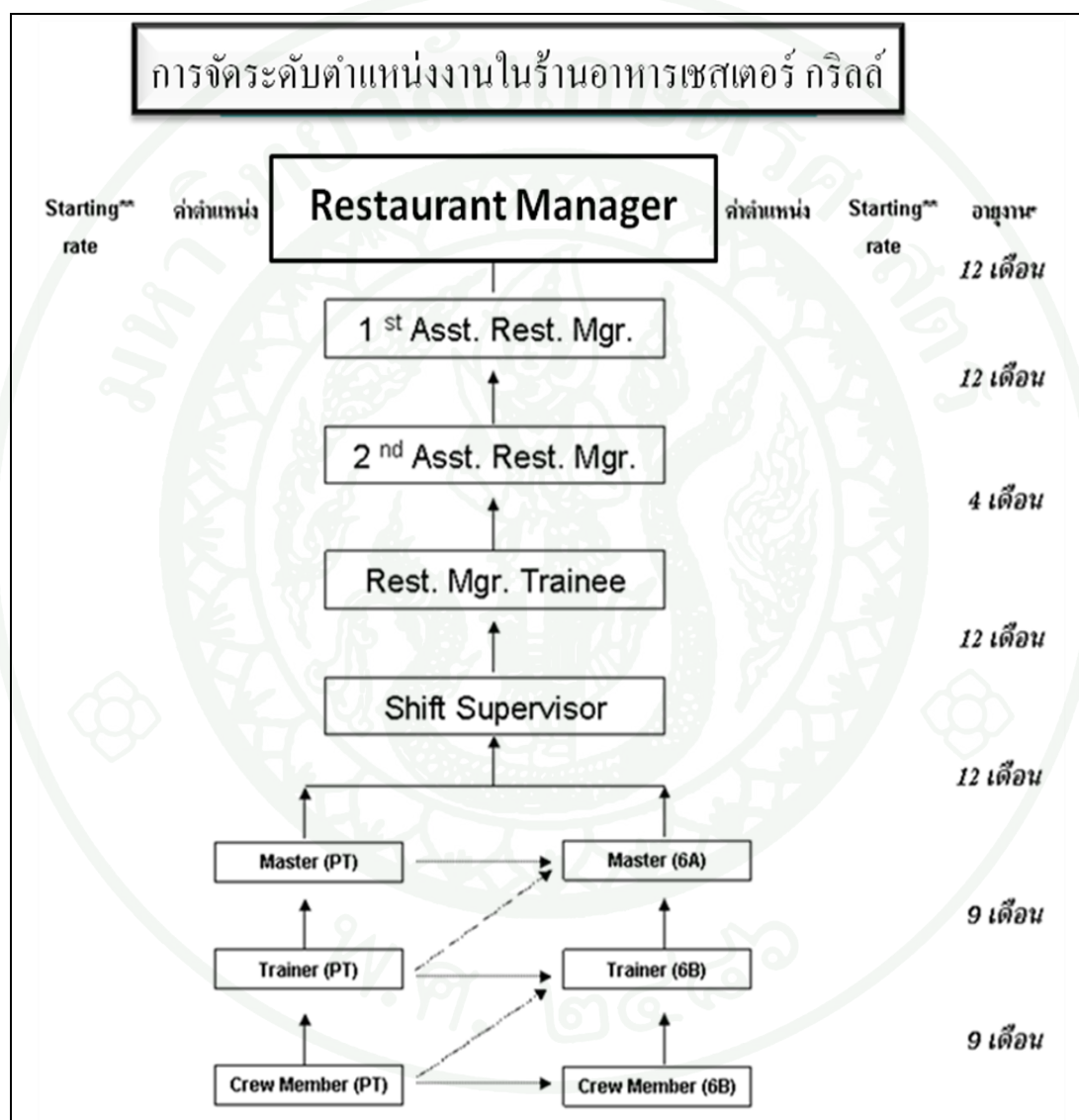
## ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

### 1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอเรชั่น คอร์ส ในปี พ.ศ. 2552 ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งผู้จัดการ มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป

จากข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทำให้ทราบว่าพนักงานที่ดำรงตำแหน่งทีมงานบริหารร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อาจเนื่องมาจากธุรกิจร้านอาหารส่วนใหญ่ได้รับความสนใจที่เลือกประกอบอาชีพด้านนี้จากผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนช่วงอายุของพนักงานอยู่ในช่วงที่พนักงานจบการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้วทั้งสิ้นเนื่องจากเป็นข้อกำหนดในคุณสมบัติพนักงานที่จะดำรงตำแหน่งทีมงานบริหารร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ทั้งที่สำเร็จการศึกษามาก่อนแล้วหรือเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการและมีการศึกษาต่อและได้รับการพัฒนาปรับตำแหน่งงานจนถึงพนักงานระดับบริหารร้านส่วนตำแหน่งงาน

ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามดำรงตำแหน่งผู้จัดการร้านซึ่งสอดคล้องกับประสบการณ์การทำงานเพราะหากพนักงานดังกล่าวทำงานตั้งแต่ระดับปฏิบัติการและได้รับการปรับตำแหน่งตามโครงสร้างและระยะเวลาที่บริษัทกำหนดในทุกระดับจนถึงระดับผู้จัดการจะมีอายุงานอย่างน้อย 5 ปี 10 เดือน ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 แผนผังการจัดระดับตำแหน่งงานในร้านเชสเตอร์ กริลล์  
ที่มา: บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด (2549)

ดังนั้นฝ่ายบุคคล บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ควรนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายด้านการสรรหาบุคลากรเข้ามาสู่สายงานในตำแหน่งที่ปฏิบัติงานบริการร้านเพื่อประโยชน์

ต่อการรักษาพนักงาน ให้พนักงานทำงานอยู่ในองค์กรในระยะเวลาที่นานขึ้น และพัฒนาการทำงานของบุคลากรของบริษัทต่อไป

## 2. ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ใน 5 ด้าน ดังนี้

จากตารางที่ 15 สรุปได้ว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในภาพรวม 5 ด้าน โดยมีความคิดเห็นเหมาะสมระดับมาก ( $\mu = 3.96$ ,  $\sigma = 0.74$ ) และเมื่อพิจารณาเป็รายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

### ด้านเนื้อหาของหลักสูตร

ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในปี พ.ศ. 2552 ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมด้านเนื้อหาของหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.05$ ,  $\sigma = 0.67$ )

### ด้านกระบวนการฝึกอบรม

ความคิดเห็นของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์สในปี พ.ศ. 2552 ในด้านกระบวนการฝึกอบรม พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมด้านกระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.00$ ,  $\sigma = 0.79$ )

### ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม

ความคิดเห็นของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์สในปี พ.ศ. 2552 ในด้านระยะเวลาการฝึกอบรมพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมด้านระยะเวลาการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.80$ ,  $\sigma = 0.80$ )

### ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

ความคิดเห็นของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในปี พ.ศ. 2552 ในด้านการประเมินผลการฝึกอบรม พบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมด้านการประเมินผลการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.00$  ,  $\sigma = 0.63$ )

### ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ความคิดเห็นของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในปี พ.ศ. 2552 ในด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.93$  ,  $\sigma = 0.79$ )

นอกจากระดับความเหมาะสมที่วิเคราะห์ได้ในทุกด้านอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก แต่ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานยังมีนัยสำคัญถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยในทุกด้านมีค่าสูงจึงทำการข้อมูลโดยเรียงจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยไปหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากได้ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเรียงจากน้อยไปหามากในภาพรวม 5 ด้าน

| ( N = 65 )                            |       |          |                  |
|---------------------------------------|-------|----------|------------------|
| รายด้าน                               | $\mu$ | $\sigma$ | ระดับความเหมาะสม |
| 1. ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม         | 4.00  | 0.63     | มาก              |
| 2. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร             | 4.05  | 0.67     | มาก              |
| 3. ด้านกระบวนการฝึกอบรม               | 4.00  | 0.79     | มาก              |
| 4. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม | 3.93  | 0.79     | มาก              |
| 5. ด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม           | 3.80  | 0.80     | มาก              |
| รวม                                   | 3.96  | 0.74     | มาก              |

จากตารางที่ 16 สรุปได้ว่าความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเชสเตอร์ ฟู๊ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ท ในปี พ.ศ. 2552 ในด้านการประเมินผลการฝึกอบรมมีการกระจายของความคิดเห็นมากที่สุด ( $\sigma = 0.63$ ) รองลงมา คือด้านเนื้อหาของหลักสูตร ( $\sigma = 0.67$ ) ด้านกระบวนการฝึกอบรมและด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ( $\sigma = 0.79$ ) และด้านระยะเวลาในการฝึกอบรม ( $\sigma = 0.80$ )

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ฟู๊ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ท ในปี พ.ศ. 2552 ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการค้นคว้า หรือการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ดังนี้

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัท เชสเตอร์ ฟู๊ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่นคอร์ท ใน 5 ด้าน ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

#### 1. ด้านเนื้อหาของหลักสูตร

จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อด้านเนื้อหาของหลักสูตรอยู่ในระดับมากทางฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทเชสเตอร์ฟู๊ด จำกัด สามารถนำหลักสูตรนี้ไปขยายผลในการจัดอบรมให้แก่พนักงานในตำแหน่งอื่นหรือพัฒนาหลักสูตรจากระดับเบื้องต้นไปจนถึงระดับสูงขึ้นไป และใช้เป็นต้นแบบในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์หลักสูตรอื่นๆเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่พนักงานต่อไป

## 2. ด้านกระบวนการฝึกอบรม

จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับมากทางฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด สามารถนำไปปรับใช้กับหลักสูตรอื่นที่มีการจัดการฝึกอบรมและหาแนวทางที่จะสอดแทรกวิธีการฝึกอบรมต่างๆ เพื่อให้กระบวนการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 3. ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อด้านระยะเวลาการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ทางฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด สามารถนำไปพิจารณาเปรียบเทียบกับหลักสูตรอื่น หรือปรับเปลี่ยนระยะเวลาการฝึกอบรมตามศักยภาพของพนักงาน ซึ่งจะทำให้มีความยืดหยุ่นด้านระยะเวลาการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น

## 4. ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อด้านการประเมินผลการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ดังนั้นทางฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด ควรมีการประเมินผลการฝึกอบรมเพื่อให้ทราบระดับความรู้ที่พนักงานได้จากการฝึกอบรมจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก และควรเพิ่มการประเมินผลก่อนการฝึกอบรมเพื่อจะได้ทราบระดับความรู้ของพนักงานก่อนการฝึกอบรม จะได้สามารถปรับกระบวนการที่จะถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม

## 5. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก ทำให้ทราบว่าพนักงานสามารถสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ได้จริง ทางฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ด จำกัด จึงควรมีการจัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ในปี พ.ศ. 2552 ใน 5 ด้าน พบว่า การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ของ บริษัทเชสเตอร์ ฟู้ด จำกัด ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอร์ส เท่านั้น

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะแนวทางการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

- 1) ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ควรมีการศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส ทั้งก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังจากฝึกอบรมเสร็จสิ้น เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการประเมินผล การจัดการฝึกอบรม
- 2) ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่นคอร์ส เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการปรับปรุงและพัฒนา ทั้งด้านเนื้อหาหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านการประเมินผล รวมถึงด้านการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประโยชน์มากที่สุดจากการเข้ารับการฝึกอบรม
- 3) ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ควรมีการทำการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงผลที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และยังจะทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมนี้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้น
- 4) ฝ่ายฝึกอบรมของบริษัทเชสเตอร์ฟู้ด จำกัด ควรมีการทำการวิจัยในเรื่องรายละเอียดแต่ละด้านเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการกระจายของความคิดเห็น ดังตารางที่ 16

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กมล ห้วยหงษ์ทอง. 2535. การประเมินผลหลักสูตรและการติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จหลักสูตรฝึกอบรมผลสำรวจโรงเรียนตำรวจภูธร 2. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ณรงค์ ภูใจเที่ยง. 2534. ความคิดเห็นของเกษตรกรและผู้สอนที่มีต่อการฝึกอบรมระยะยาว จัดโดยฝ่ายฝึกอบรมเกษตรวิศวกรรม กรมวิชาการเกษตร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคู่มือ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดนัย เทียนพุฒ. 2545. การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: นาโกต้า.

เด่นพงษ์ พลละคร .ม.ป.ป. การนำความรู้ทางทฤษฎีการบริหารงานบุคคลไปใช้ในทางปฏิบัติ (Online). [www.ismed.or.th](http://www.ismed.or.th), 26 ตุลาคม 2552.

เทียมจันทร์ พานิชย์พลินไชย. 2541. เอกสารประกอบการเรียนการสอนสถิติการวิจัย. (อค์สำเนา) พิษณุโลก : คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

รัชฎา พลอนันต์. 2547. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด.

นิรันดร์ จุลทรัพย์. 2542. กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม. งานส่งเสริมการผลิตตำรา มหาวิทยาลัยทักษิณ.

นิรนาม. ม.ป.ป. กระบวนการฝึกอบรมและการบริหารงานฝึกอบรม (Online). [www.trainer.in.th](http://www.trainer.in.th), 31 มกราคม 2553.

บริษัท เซสเตอร์ฟู้ด จำกัด . 2549. คู่มือพนักงาน. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.

\_\_\_\_\_. 2551. รายงานประจำปี บริษัท เซสเตอร์ฟู้ด จำกัด. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท.

บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

บุญมี เลากุลสานต์. 2531. ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาใน  
วิทยาลัยพลศึกษาในภาคใต้. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา,  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2534. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: พิชายการพิมพ์.

\_\_\_\_\_. 2539. วิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพมหานคร: พี.เอ็น.การพิมพ์.

\_\_\_\_\_. 2547. การวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรม  
สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10-12. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส.พี.เอ็น.  
การพิมพ์ จำกัด.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดีด  
จำกัด.

ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล. 2543. การวิจัยในชั้นเรียน. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,

พัฒนา สุขประเสริฐ. 2540. กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์.

รวีวรรณ เมศร์ศิริตระกูล. 2540. การเปรียบเทียบผลการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพการทำงาน  
ระหว่างวิธีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานกับการฝึกอบรมระหว่างการปฏิบัติงาน.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ .2536. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3  
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ .

\_\_\_\_\_. 2543. การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

วันชัย ศรีเลขะรัตน์. 2541. ความคิดเห็นของวิทยากรที่มีต่อโครงการอบรมวิชาชีพสำหรับ  
ประชาชนของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพืชสวน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วาสนา เจิมเจริญ . 2547. การศึกษารูปแบบการฝึกอบรมที่พึงประสงค์ของพนักงานบริษัท  
มิตรชวย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,  
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วิจิตร อาวะกุล. 2540. การฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร:  
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิภาพร มาพบสุข. 2543. มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิราวรรณ เกษสวัสดิ์. 2541. ความต้องการในการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรสาธารณสุข:  
กรณีศึกษานักงานสาธารณสุขหนองบัวลำภู. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วีระศักดิ์ ชูสิงห์แคะ. 2545. สถานะและการเพิ่มพูนสมรรถนะในการปฏิบัติงานของวิศวกร  
ฝ่ายโทรศัพท์ต้นครหลวงองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร  
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาไฟฟ้า, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ศศิธร เขียวกอ. 2540. การประยุกต์ใช้เทคนิคเดคัมในการประเมินความต้องการจำเป็น ในการ  
ฝึกอบรมและตรวจสอบผลการใช้เทคนิคผ่านกระบวนการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์  
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยการศึกษา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร ฉันทโชคนิมิตร . 2549. การศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีผลต่อความพร้อมในการฝึกอบรมบนเว็บ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมคิด บางโม. 2545. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

สุวิทย์ มูลคำ . 2543. ครบเครื่องเรื่องวิทยากร. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.

โสรัตน์ ไวศยดำรง. 2540. การศึกษาปัญหาความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัทเอกชนย่านกันภัย จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อภิเดช พลายบัว. 2542. การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านการบริหารของพนักงานเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้บริหารระดับต้น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลและองค์การ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อรนุช สุขเวทย์. 2547. การประเมินผลโครงการฝึกอบรมเทศบาลนันทบุรีตามความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อ้อม ประนอม. 2540. วิทยาการสำหรับวิทยากร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเฮลโล่การพิมพ์.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2550. **HR for non HR**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

Cronbach, L.J. 1990. **Essentials of Psychological Testing**. 5th ed. New York: Harper & Row.

Likert, R. 1932. **A Technique for the Measurement of Attitudes**. New York: Archives of Psychology.

Remmer, H.H. 1954. **Introduction to Opinion and Attitude Measurement.**

New York: Harperand Brothers Publisher.







### รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุรพร สุธรรณ์

ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาขาที่เชี่ยวชาญ การบริหารและการจัดการองค์กร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์

ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สาขาที่เชี่ยวชาญ วิจัยและประเมินผล

ดร.ปานเทพ ลาภเกษร

นักวิชาการศึกษา

สำนักคณะกรรมการเลขาธิการสภาการศึกษา

สาขาที่เชี่ยวชาญ การวางแผนและนโยบายทางการศึกษา



### บันทึกข้อความ (สำเนา)

ส่วนราชการ โครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์

โทร. 5797143 ภายใน 1826

ที่ ศร 0513.10907/020

วันที่ 3 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุรพร ศุทธรัตน์

ด้วย นางสาวสาชนภา ทาแกง นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและได้รับ อนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอร์ท ของบริษัทเชสเตอร์ ฟู๊ดส์ จำกัด โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. ดร. เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รองศาสตราจารย์สุชาดิ เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใ้โครงการเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ซึ่งภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ศ ทรัพย์เย็น)

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ



### บันทึกข้อความ(สำเนา)

ส่วนราชการ โครงการปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ คณะศึกษาศาสตร์

โทร. 5797143 ภายใน 1826

ที่ ศร 0513.10907/020

วันที่ 3 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์

ด้วย นางสาวสาชนภา ทาแกง นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและได้รับ อนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ ฟู๊ดส์ จำกัด โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. ดร. เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใ้โครงการเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ซึ่งภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

( รองศาสตราจารย์ศ ทรัพย์เย็น )

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาคพิเศษ



ที่ ศธ.0513.109/020

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ  
10900

3 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย  
เรียน ดร.ปานเทพ ลาภเกษร

ด้วย นางสาวสาชนภา ทาแกง นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและได้รับ อนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานใน ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอर्स ของบริษัทเชสเตอร์ ฟู๊ดส์ จำกัด โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. ดร. เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไคร้ขอเรียน เชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาเครื่องมือวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้อง และสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ซึ่งภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

( รองศาสตราจารย์ศ ทรัพย์เย็น )

ประธานโครงการหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาพิเศษ

สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาพิเศษ

โทร.02-9428256

โทรสาร 02-5790203



## บันทึก(สำเนา)

วันที่ 10 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอข้อมูลพนักงาน

เรียน ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายทรัพยากรบุคคล

สาขา บัณฑิต.รามอินทรา กม.11

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวสาณภา ทาแกง ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 ในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ สาขา บัณฑิต.รามอินทรา กม.11 ซึ่งกำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง

**ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ส ของบริษัทเชสเตอร์ ฟู๊ด จำกัด โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้**

1. ดร. เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

2. รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้าพเจ้า

ขอข้อมูลดังต่อไปนี้

จำนวนพนักงานระดับตำแหน่งผู้จัดการร้าน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้านระดับ 2 ตำแหน่งผู้จัดการร้านฝึกหัด และตำแหน่งชิป ซุปเปอร์ไวเซอร์ จำนวนพนักงานพนักงานที่ ลาออกในปี พ.ศ.2551และปี พ.ศ.2552

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



นางสาว สาณภา ทาแกง

ผู้ช่วยผู้จัดการร้านระดับ 2

สาขาบัณฑิต.รามอินทรา กม.11

## บันทึก(สำเนา)

วันที่ 10 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายปฏิบัติการ

สาขา บัณฑิต.รามอินทราคม.11

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวสาณภา ทาแกง ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 ในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ สาขา บัณฑิต.รามอินทรา กม.11 ซึ่งกำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง

**ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอรัส ของบริษัทเชสเตอร์ ฟู๊ด จำกัด โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้**

1. ดร. เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

2. รองศาสตราจารย์สุชาวดี เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และประชากรที่กำหนดในการวิจัยครั้งนี้ ข้าพเจ้าขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งผู้จัดการร้าน ตำแหน่งผู้ช่วย ผู้จัดการร้าน ระดับ 1 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้านระดับ 2 ตำแหน่งผู้จัดการร้านฝึกหัด และตำแหน่งชิป ซุปเปอร์ไวเซอร์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเบสิกโอเพอร์เรชั่น คอรัส ในปี พ.ศ.2552

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุญาต และขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



นางสาว สาณภา ทาแกง

ผู้ช่วยผู้จัดการร้านระดับ 2

สาขาบัณฑิต.รามอินทรา กม.11

## บันทึก(สำเนา)

วันที่ 10 พฤศจิกายน 2552

เรื่อง ขอข้อมูลการฝึกอบรมพนักงานหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ท

เรียน ผู้จัดการทั่วไปฝ่ายฝึกอบรม

สาขา บัณฑิต.รามอินทรา กม.11

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. โครงการร่างวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ชุด

2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางสาวสาณภา ทาแกง ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2 ในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ สาขา บัณฑิต.รามอินทรา กม.11 ซึ่งกำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการและอนุมัติให้ทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง

**ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ท ของบริษัทเชสเตอร์ ฟู๊ด จำกัด โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังนี้**

1. ดร. เมธิณี วงศ์วานิช รัชมกการณ, Ed.D. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

2. รองศาสตราจารย์สุชาติ เกษมณี, ศศ.ม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้าพเจ้าขอข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ท

2. จำนวนพนักงานระดับตำแหน่งผู้จัดการร้าน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้านระดับ 2 ตำแหน่งผู้จัดการร้านฝึกหัด และตำแหน่งชิป ซุปเปอร์ไวเซอร์ ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเบสิกโอเปอร์เรชั่น คอร์ท ในปี พ.ศ.2552

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอแสดงความขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



นางสาว สาณภา ทาแกง

ผู้ช่วยผู้จัดการร้านระดับ 2

สาขาบัณฑิต.รามอินทรา กม.11



ภาคผนวก ค  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านอาหาร เซสเตอร์ กริลล์ ที่เข้าฝึกอบรมหลักสูตร  
เบสิก โอเพอร์เรชั่น คอर्स ของบริษัทเซสเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด

รายละเอียด แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อที่มีต่อหลักสูตรเบสิก โอเพอร์เรชั่น คอर्स ในด้าน  
เนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการ  
ฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความต่อไปนี้ตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 21 – 30 ปี ( ) 31 – 40 ปี ( ) 41 – 50 ปี ( ) มากกว่า 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือระดับ ปวช.  
( ) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือระดับ ปวส.  
( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงานของท่าน

( ) จিপซูเปอร์ไวเซอร์  
( ) ผู้จัดการร้านฝึกหัด  
( ) ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 2  
( ) ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1  
( ) ผู้จัดการร้าน

5. ประสบการณ์ในการทำงาน ที่ร้านอาหารเซสเตอร์กริลล์

- ( ) น้อยกว่า 1 ปี  
 ( ) มากกว่า 1 แต่ไม่เกิน 3 ปี  
 ( ) มากกว่า 3 แต่ไม่เกิน 5 ปี  
 ( ) มากกว่า 5 แต่ไม่เกิน 7 ปี  
 ( ) มากกว่า 7 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อที่มีต่อหลักสูตรเบสิก โอเปอเรชั่น คอร์ท ในด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านกระบวนการฝึกอบรม ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม และด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของหลักสูตร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ( ✓ ) ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อหลักสูตรเบสิก โอเปอเรชั่น คอร์ท มากที่สุด

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเหมาะสมมากที่สุด  
 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเหมาะสมมาก  
 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเหมาะสมปานกลาง  
 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อย  
 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นเหมาะสมน้อยที่สุด

| รายละเอียด                                                      | ระดับความคิดเห็นเหมาะสม |          |              |           |                 |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
|                                                                 | มากที่สุด<br>5          | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |
| ด้านเนื้อหาของหลักสูตร                                          |                         |          |              |           |                 |
| 1. เนื้อหาในการฝึกอบรมครบตามวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรม            |                         |          |              |           |                 |
| 2. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการฝึกอบรมกับการแนวทางการปฏิบัติงานจริง |                         |          |              |           |                 |
| 3. เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีรายละเอียดของเนื้อหาที่เข้าใจง่าย    |                         |          |              |           |                 |

| รายละเอียด                                                    | ระดับความคิดเห็นเหมาะสม |          |              |           |                 |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
|                                                               | มากที่สุด<br>5          | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |
| 4. เนื้อหาการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้        |                         |          |              |           |                 |
| ด้านกระบวนการฝึกอบรม                                          |                         |          |              |           |                 |
| 5. การฝึกอบรมเริ่มจากเนื้อหาการฝึกอบรมจากง่ายไปยาก            |                         |          |              |           |                 |
| 6. สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสม                        |                         |          |              |           |                 |
| 7. ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากร                    |                         |          |              |           |                 |
| 8. มีการทบทวนเนื้อหาที่อบรมก่อน ก่อนการฝึกอบรมในเนื้อหาถัดไป  |                         |          |              |           |                 |
| 9. การทบทวนรายละเอียดการฝึกอบรมเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้น       |                         |          |              |           |                 |
| ด้านระยะเวลาการฝึกอบรม                                        |                         |          |              |           |                 |
| 10. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้                                  |                         |          |              |           |                 |
| 8. มีการทบทวนเนื้อหาที่อบรมก่อน ก่อนการฝึกอบรมในเนื้อหาถัดไป  |                         |          |              |           |                 |
| 11. ระยะเวลาเพียงพอกับการฝึกอบรม                              |                         |          |              |           |                 |
| 12. ระยะเวลาในการเปิดโอกาสให้ซักถาม                           |                         |          |              |           |                 |
| 13. ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม                    |                         |          |              |           |                 |
| ด้านการประเมินผลการฝึกอบรม                                    |                         |          |              |           |                 |
| 14. เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม                       |                         |          |              |           |                 |
| 15. ผู้รับการฝึกอบรมมีความเข้าใจการประเมินผลการฝึกอบรม        |                         |          |              |           |                 |
| 16. ข้อสอบที่ใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรมมีความสอดคล้องเนื้อหา |                         |          |              |           |                 |

| รายละเอียด                                                                                       | ระดับความคิดเห็นเหมาะสม |          |              |           |                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|
|                                                                                                  | มากที่สุด<br>5          | มาก<br>4 | ปานกลาง<br>3 | น้อย<br>2 | น้อยที่สุด<br>1 |
| ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม                                                               |                         |          |              |           |                 |
| 17.การฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชา                                |                         |          |              |           |                 |
| 18.การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง                                               |                         |          |              |           |                 |
| 19.ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน                                    |                         |          |              |           |                 |
| 20.การฝึกอบรมช่วยให้ท่านมีจิตใจรักงาน                                                            |                         |          |              |           |                 |
| 21.การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น |                         |          |              |           |                 |
| 22.การฝึกอบรมช่วยลดความสิ้นเปลืองของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน                                   |                         |          |              |           |                 |
| 23.การฝึกอบรมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน                                                      |                         |          |              |           |                 |

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือ



ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

| Number | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item Total Correlation | Alpha if<br>Item Deleted |
|--------|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1      | 90.3667                       | 108.0333                          | .6458                               | .9415                    |
| 2      | 90.4333                       | 107.9782                          | .6985                               | .9410                    |
| 3      | 90.2333                       | 105.4954                          | .8617                               | .9389                    |
| 4      | 90.2333                       | 106.4609                          | .6563                               | .9412                    |
| 5      | 90.4667                       | 103.2230                          | .8301                               | .9386                    |
| 5      | 90.4000                       | 104.6621                          | .7449                               | .9399                    |
| 7      | 90.3333                       | 105.4713                          | .7649                               | .9398                    |
| 8      | 90.4667                       | 104.3264                          | .7545                               | .9397                    |
| 9      | 90.5000                       | 106.5345                          | .6233                               | .9417                    |
| 10     | 90.8000                       | 112.5793                          | .2259                               | .9472                    |
| 11     | 90.7333                       | 106.0644                          | .6078                               | .9420                    |
| 12     | 90.5000                       | 107.2241                          | .6212                               | .9417                    |
| 13     | 90.6667                       | 111.6092                          | .2753                               | .9468                    |
| 14     | 90.5667                       | 106.3920                          | .6784                               | .9409                    |
| 15     | 90.5667                       | 107.8402                          | .6899                               | .9410                    |
| 16     | 90.5000                       | 110.1897                          | .4085                               | .9446                    |
| 17     | 90.3000                       | 104.8379                          | .7968                               | .9393                    |
| 18     | 90.6000                       | 106.8690                          | .6714                               | .9410                    |
| 19     | 90.1333                       | 109.4989                          | .5698                               | .9424                    |
| 20     | 90.5333                       | 104.5333                          | .6524                               | .9414                    |
| 21     | 90.3000                       | 106.3552                          | .6356                               | .9415                    |
| 22     | 90.5333                       | 106.3954                          | .6537                               | .9413                    |
| 23     | 90.3000                       | 107.3207                          | .6142                               | .9418                    |

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 23

Alpha = .9440

## ประวัติการศึกษา และการทำงาน

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ –นามสกุล        | นางสาว สายนภา ทาแกง                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| วัน เดือน ปี ที่เกิด | 14 พฤษภาคม 2524                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| สถานที่เกิด          | จังหวัดเชียงราย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ประวัติการศึกษา      | - คหกรรมศาสตรบัณฑิต (คหกรรมศาสตรศึกษา)<br>เกียรตินิยมอันดับ 1<br>สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล<br>(วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ)<br>- ประกาศนียบัตรบัณฑิตการค้าปลีก<br>สาขาวิทยาการจัดการ<br>แขนงวิชาบริหารธุรกิจ<br>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช<br>ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ระดับ 1<br>ร้านอาหารเชสเตอร์ กริลล์<br>สาขา ปตท. รามอินทรา กม. 3 |
| ตำแหน่งปัจจุบัน      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |