

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

พงศธร คุ่มขนะ. การพัฒนาผลิตภัณฑ์รถยนต์นั่งขับเคลื่อน 4 ล้อกรณีศึกษา: ยานยนต์สี่ล้อเนกประสงค์.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

พร ศรียมก. การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

วรรณวรรักษ์ กลิ่นสุวรรณ. การประยุกต์ใช้เทคนิคควอลิตีฟังก์ชันดีพลอยเมนต์เพื่อการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพ :กรณีศึกษาโรงงานผลิตพลาสติกเทอร์โมพลาสติกแข็ง, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

วาสนา ประवालพุกษ์. การวัดการปฏิบัติงาน. [ออนไลน์]. 2550. แหล่งที่มา <http://www.watpon.com/journal> [2552, สิงหาคม 28]

วุฒิพล สกลเกียรติ. การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะสำหรับผู้ใช้งานในสถานประกอบการภาคอุตสาหกรรมกรณีศึกษาอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียนคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

อมรรัตน์ ปินดา และ อรรถกร เก่งพล. การปรับปรุงสินค้าโดยการประยุกต์ใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่ทางคุณภาพ(QFD) กรณีศึกษาโรงงานผลิตของเล่นไม้เพื่อการศึกษา. วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 13, 4 (ต.ค. -ธ.ค. 2546):36-42.

อรรถกร เก่งพล. การออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่ทางคุณภาพ(QFD) สำหรับอุตสาหกรรมขนาดเล็กถึงขนาดกลาง. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.

อัจฉรา จันทร์ฉาย. ศักยภาพและขีดความสามารถด้านการแข่งขันของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน, รายงานผลการวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

อัจฉราวดี แก้ววรรณดี. การประยุกต์ใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่การทำงานเชิงคุณภาพสำหรับการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์เครื่องหนัง, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

โยชิโนบุ นายาทานิ และคณะ. 7 New QC Tools เครื่องมือสู่คุณภาพยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, 2546.

ภาษาอังกฤษ

Akao, Y. Quality Function Deployment: Integrating customer requirements into product design, Cambridge: Productivity Press, 1992.

Brenda, A. and Joshua R. Test and Evaluation for determining screener testing effectiveness. Federal Aviation Administration, 2001.

Cohen, L. Quality Function Deployment :How to make QFD work for you, Read. Mass.: Addison-Wesley Publishing Company, 1995.

David, A. P. Training in Virtual Environments: Analysis of Task Appropriateness. Georgia Institute of Technology, 2009.

Eva, M.L., and Martin, G.H. Effect of Operator competence on assessment of quality control in manufacturing. International Journal of Industrial Ergonomics19 (1997): 307-316.

Frank, M.G. Quality Planning and Analysis, McGraw Hill Book Company, 2001.

Mital, A. The need for worker training in advanced manufacturing technology (AMT) environment : International Journal of Industrial Ergonomics24 (1999):173-184.

Langenbach, M. Curriculum Models in adult Education.Malabar: Krieger Publishing Company,1988.

ReVelle, J.B.,Moran, J.W. and Cox, C.A. The QFD handbook. New York: John Wiley & Sons, 1998.

Yamane,I. Statistics : an Introductory Analysis.Tokyo : Hyper International Edition,1973.

Yoji, A., and Glenn,H. Using QFD to assure QS-9000 Compliance. Sydney, 1998.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวอย่างผลการปรับปรุงระบบการฝึกอบรม

ก.1 ระเบียบการฝึกอบรม (Procedure)

ตัวอย่างของระเบียบการฝึกอบรมหลังการปรับปรุงของบริษัทตัวอย่าง แสดงได้ดังนี้

ระเบียบการฝึกอบรม	หมายเลขเอกสาร :
	ครั้งที่แก้ไข :
1. วัตถุประสงค์ 1.1 เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานอันมีผลต่อคุณภาพ มีคุณสมบัติ และได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสม 1.2 เพื่อเป็นการพัฒนาทักษะและความชำนาญให้กับบุคลากรทุกระดับ 2. ขอบเขต 2.1 ระเบียบปฏิบัตินี้ ใช้บังคับถึงพนักงานบริษัท รวมทั้งพนักงานของบริษัทผู้รับเหมา (Sub Contractor) ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในบริษัท 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ 3.1 ส่วนงานฝึกอบรมและพัฒนา 3.1.1 สำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม 3.1.2 ติดต่อสถาบัน วิทยากร 3.1.3 จัดทำโครงการฝึกอบรม 3.1.4 จัดทำคู่มือ อุปกรณ์ และประสานงานในการฝึกอบรม 3.1.5 บันทึกประวัติการฝึกอบรม 3.1.6 จัดประชุมทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรม 3.1.7 จัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี และนำเสนออนุมัติแผน 3.1.8 ติดตามประเมินผลการฝึกอบรม 3.2 ผู้จัดการต้นสังกัดที่เกี่ยวข้อง 3.2.1 ส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชา ได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสม และเพียงพอ 3.2.2 จัดทำใบขออนุมัติการฝึกอบรม 3.2.3 ประเมินความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา 3.2.4 จัดทำแผนการฝึกอบรมเฉพาะงานประจำปี 3.2.5 จัดทำคู่มือการฝึกอบรมการปฏิบัติงาน	

ระเบียบการฝึกอบรม	หมายเลขเอกสาร :
	ครั้งที่แก้ไข :
3.3 ผู้ได้บังคับบัญชาระดับหัวหน้างาน / ผู้สอน (Trainer) 3.3.1 ดำเนินการจัดฝึกอบรมเฉพาะงานให้กับพนักงาน 3.3.2 เป็นวิทยากรหลักสูตรเฉพาะงานให้กับพนักงาน 3.3.3 ประเมินความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชา 3.3.4 ส่งเสริม สนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพียงพอ 4. คำจำกัดความ 4.1 การฝึกอบรมทั่วไปเพื่อเพิ่มทักษะ หมายถึง การเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถให้แก่พนักงานแต่ละระดับตำแหน่ง โดยแยกเป็น 4.1.1 การฝึกอบรมภายใน (In-House Training) หมายถึง การจัดฝึกอบรมที่ บริษัทเป็นผู้ดำเนินการจัดฝึกอบรม หรือว่าจ้างหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการให้ โดยจัดฝึกอบรมให้ เฉพาะพนักงานของบริษัท 4.1.2 การฝึกอบรมภายนอก (Out-House Training) หมายถึง การฝึกอบรมที่บริษัทส่งพนักงานไปอบรมภายนอก ตามหน่วยงาน หรือสถาบันอบรมต่างๆ โดยอบรมร่วมกับบุคคลภายนอก 4.1.3 การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (Orientation) หมายถึง การชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลต่างๆ ของบริษัทให้พนักงานใหม่ทราบก่อนเริ่มงาน 4.2 การฝึกอบรมเฉพาะงาน (On the Job training) หมายถึง การสอนงานโดยผู้บังคับบัญชาให้กับพนักงานพร้อมกับการลงมือปฏิบัติในสถานที่ทำงานจริง	

ระเบียบการฝึกอบรม	หมายเลขเอกสาร :
	ครั้งที่แก้ไข :
5. ขั้นตอนการดำเนินงาน 5.1 การฝึกอบรมทั่วไป 5.1.1 การสำรวจความจำเป็น และการจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี 1) ผู้จัดการแต่ละฝ่ายกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานแต่ละระดับใน “แบบสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรม” โดยกำหนดให้สอดคล้องกับใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) นโยบายของบริษัท เทคโนโลยีสมัยใหม่ ข้อร้องเรียนจากลูกค้า และความจำเป็นอื่นๆ ส่งให้กับส่วนงานฝึกอบรม และพัฒนาในเดือนตุลาคมของทุกปี 2) การสำรวจความจำเป็นจะต้องกำหนดหมวดเนื้อหาวิชาที่อบรมในแต่ละปี โดยจะต้องมีหัวข้อหมวดวิชาดังนี้ 2.1 หมวดวิชา การบริหาร 2.2 หมวดวิชา ด้านคุณภาพ 2.3 หมวดวิชา ด้านสิ่งแวดล้อม 2.4 หมวดวิชา ความปลอดภัย 2.5 หมวดวิชา การบริหารการผลิต 2.6 หมวดวิชา เทคโนโลยี 3) ส่วนงานฝึกอบรม และพัฒนาจัดประชุมร่วมกับทุกฝ่าย เพื่อพิจารณา ทบทวนความจำเป็นในการฝึกอบรมและจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี 4) ส่วนงานฝึกอบรม และพัฒนาเสนอแผนการฝึกอบรมให้กรรมการผู้จัดการใหญ่พิจารณาอนุมัติ ก. กรณีอนุมัติ ส่วนงานฝึกอบรมดำเนินการฝึกอบรมตามแผน ข. กรณีไม่อนุมัติ ส่วนงานฝึกอบรมทบทวนแผนการฝึกอบรมเพื่อนำเสนอ กรรมการผู้จัดการใหญ่อีกครั้ง และแจ้งให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบถึง ผลการพิจารณา 5) กรณีที่มีความจำเป็นต้องฝึกอบรมนอกเหนือจากแผนที่กำหนดไว้ ให้หน่วยงานต้นสังกัด จัดทำ “ใบขออนุมัติฝึกอบรม” และจัดส่งให้กับส่วนงาน ฝึกอบรมและพัฒนา ดังนี้	

ระเบียบการฝึกอบรม	หมายเลขเอกสาร : ครั้งที่แก้ไข :
4) ส่วนงานฝึกอบรมบันทึกประวัติผู้ผ่านการฝึกอบรมโดยระบบคอมพิวเตอร์ โดยให้มีการ Back Up ข้อมูลทุกเดือน และเก็บรักษาไว้ที่ส่วนงานฝึกอบรม และพัฒนา 5.1.4 กรณีพนักงานเข้าใหม่ ส่วนงานฝึกอบรม และพัฒนาจัดให้มีการปฐมนิเทศดังนี้ - ประวัติบริษัท และผังองค์กร - ค่าตอบแทน และสวัสดิการ - กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงาน - ความปลอดภัยในการทำงาน - กิจกรรม 5 ส - ระบบคุณภาพ - ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม - โครงการโรงงานสีขาว - กิจกรรมอื่น ๆ 5.2 การฝึกอบรมเฉพาะงาน (On the job Training) 5.2.1 การจัดทำแผนการฝึกอบรมประจำปี และรายละเอียดหลักสูตร 1) ผู้จัดการแต่ละส่วนงาน จัดทำแผนการฝึกอบรมเฉพาะงานของพนักงานแต่ละระดับ ในแบบฟอร์ม"แผนการฝึกอบรมประจำปี" โดยกำหนดให้สอดคล้องกับใบกำหนดหน้าที่ (Job description) นโยบายของบริษัท เทคโนโลยีสมัยใหม่ ข้อร้องเรียนจากลูกค้า และความจำเป็นอื่นๆ พร้อมแนบ "รายละเอียดหลักสูตร" ส่งให้กับส่วนงานฝึกอบรม และพัฒนาภายในเดือนตุลาคมของทุกปี กรณีมีการปรับปรุงแผนหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียดหลักสูตร ให้ส่งสำเนาให้กับส่วนงานฝึกอบรมทันที 2) หลักสูตรการฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน(On the Job Training) จะต้องผ่านการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกอบรม (Training Center) ก่อนเพื่อพัฒนาทางด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานก่อนลงไปปฏิบัติงานจริง โดยมีหัวข้อการฝึกอบรมดังนี้ 2.1 พนักงานระดับปฏิบัติงาน (Worker) จะต้องได้รับการอบรมที่เป็นภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติดังนี้	

ระเบียบการฝึกอบรม		หมายเลขเอกสาร :
		ครั้งที่แก้ไข :
2.1.1 ภาคทฤษฎี (Theory) - Safety - Quality - TPS Basic - STD work - Abnormal Route - TPM - Product Process - Cost Reduction - Kaizen - Kanban		
2.1.2 ภาคปฏิบัติ (Practice) - Basic Skill/Practice skill 1) Machine 2) Product Process 3) Quality Process 4) Safety 5) ISO 14001		
2.2 ผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดต้องทำการอบรมพนักงานปฏิบัติการ(Worker) ในเรื่องของ On the Job Training อีกครั้ง เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ ความเข้าใจก่อนปฏิบัติงานจริงอีกครั้ง โดยมีหัวข้อการทบทวนดังนี้ - Job Description - Machine - Product Process - Quality Process - Safety - ISO 14001		
5.2.2 การฝึกอบรมเฉพาะงาน On the Job Training สำหรับตำแหน่งงาน ระดับหัวหน้างาน (Foreman) และระดับ ผู้ฝึกสอน (Trainer) โดยจะต้องผ่านการฝึกอบรมเสริมทักษะ และความรู้ดังนี้ 1) พนักงานระดับ บั้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน (Foreman) 1.1 Procedure - Part Production		

ระเบียบการฝึกอบรม	หมายเลขเอกสาร :
	ครั้งที่แก้ไข :
1.2 Job Function/Job Description - Worker - Assistant Foreman - Deputy Foreman - Foreman 1.3 TPS system - Work instruction - San ten Set - Kanban 1.4 Policy - Company Policy & Section Policy - Activity Support Policy 1.5 Measuring Tools - Vernier - Taper gauge - Ball gauge - Dial gauge - Others 1.6 Abnormal Route - Stop call wait - Yellow & Red box Route - Repair Route 2) พนักงานระดับ ผู้ฝึกสอน(Trainer) 2.1 Procedure - Part Production 2.2 Job Function/Job Description - Worker - Assistant Foreman	

ระเบียบการฝึกอบรม	หมายเลขเอกสาร :
	ครั้งที่แก้ไข :
- Deputy Foreman - Foreman 2.3 Standardized Work - Work instruction - San ten Set 2.4 Abnormal Route - Stop call wait - Yellow & Red box Route - Repair Route 2.5 Measuring Tools - Vernir - Taper gauge - Ball gauge - Dial gauge - Others 5.3 การประเมินผลการฝึกอบรมเฉพาะงาน (On the job Training) 5.3.1 การฝึกอบรมเฉพาะงานในส่วนของ Class Room จะต้อง มีแบบทดสอบในการวัดความรู้ ความเข้าใจ โดยมีหัวข้อการกำหนดความรู้ดังนี้ 1) Safety 2) Quality 3) TPM 4) Work Instruction (WI) 5) ISO 14001 6) CCCF	

ระเบียบการฝึกอบรม	หมายเลขเอกสาร :
	ครั้งที่แก้ไข :
5.3.2 การฝึกอบรมเฉพาะงานในส่วนของภาคปฏิบัติพนักงาน (Practice) จะต้องมีแบบทดสอบ ในการวัดความรู้ ความเข้าใจโดยมีหัวข้อการกำหนดความรู้ดังนี้ 1) Safety 2) Quality 3) TPM 4) Work Instruction (WI) 5) ISO 14001 6) CCCF 5.3.3 การฝึกอบรมเฉพาะงานในส่วนของการควบคุมทักษะการปฏิบัติงานประจำวัน (Daily Check Skill Control) จะต้องมีแบบทดสอบในการวัดความรู้ ความเข้าใจโดยมีหัวข้อการกำหนดดังนี้ 1) การสวมใส่อุปกรณ์ PPE 2) การบันทึกเอกสารการผลิต 3) การบันทึกเอกสารคุณภาพ 4) การปฏิบัติงานตาม Work Instruction (WI) 5.3.4 การบันทึก และการฝึกอบรม 1) ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ทำการฝึกอบรมเฉพาะงานให้กับพนักงาน พร้อมกับบันทึกการฝึกอบรมเป็นเอกสาร (ใบขออนุมัติฝึกอบรม และใบรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม) ในกรณีดังต่อไปนี้ ก. พนักงานเริ่มงานใหม่ทุกคน ต้องได้รับการฝึกอบรมเฉพาะงานตามหัวข้อ Job Description ของตนเองโดยผู้บังคับบัญชาทำการสอนงานให้กับพนักงาน ตั้งแต่วันแรกที่พนักงานเข้างาน เช่น พนักงานในไลน์การผลิตควรได้รับการฝึกอบรมเรื่อง วิธีการใช้เครื่องจักร, ขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการตรวจสอบชิ้นงาน เป็นต้น โดยต้องได้รับการอบรมก่อนที่จะให้เริ่มลงมือปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ข. กรณีเลื่อนตำแหน่ง, โยกย้ายหน้าที่, เปลี่ยนกระบวนการผลิต, ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือพนักงานทำงานผิดพลาด ให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการฝึกอบรม ให้กับพนักงานก่อนที่จะให้ปฏิบัติในตำแหน่งนั้น ๆ	

ระเบียบการฝึกอบรม	หมายเลขเอกสาร :
	ครั้งที่แก้ไข :
ค. กรณีมีการโอนย้ายหน่วยงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบ แผนกต้นสังกัดใหม่ต้องทำการตรวจสอบประวัติการฝึกอบรม แล้วเปรียบเทียบกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานใหม่ หากยังไม่ได้รับการฝึกอบรมในหัวข้อใด ให้ดำเนินการฝึกอบรมทันที ก่อนที่จะให้พนักงานปฏิบัติงานในตำแหน่งใหม่ 2) ในการฝึกอบรมเฉพาะงานทุกหลักสูตร ผู้สอนจะต้องจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมลงชื่อใน"ใบรายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม" และมีการทดสอบความรู้ ความเข้าใจของพนักงานทุกครั้ง 3) เมื่อดำเนินการฝึกอบรมเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งผลการทดสอบพร้อมกับหลักฐานในการฝึกอบรม ให้กับส่วนงานฝึกอบรมภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ฝึกอบรมเรียบร้อยแล้ว 4) ส่วนงานฝึกอบรมบันทึกประวัติผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยระบบคอมพิวเตอร์ โดยให้มีการ Back Up ทุกเดือน และเก็บรักษาไว้ที่ส่วนงานฝึกอบรมและพัฒนา 5) ผู้บังคับบัญชาติดตามประเมินความสามารถของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมแล้ว ตามวิธีการปฏิบัติงาน"การประเมินความสามารถของพนักงาน"(Skill Matrix) 6) ส่วนงานฝึกอบรมจัดให้มีการวัดความตระหนักด้านคุณภาพของพนักงานไม่น้อยกว่าปีละ 1 ครั้ง พร้อมบันทึกผลการวัดความตระหนักฯ ของพนักงาน 6. ขั้นตอนการฝึกอบรมพนักงาน ตามเอกสารแนบ	

เอกสารแนบขั้นตอนการฝึกอบรม

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
อบรมปฐมนิเทศเบื้องต้น (Orientation) ให้กับพนักงาน (เฉพาะพนักงานใหม่) ↓ ฝึกอบรมเฉพาะงาน - ฝึกอบรมภาคทฤษฎี - ฝึกอบรมภาคปฏิบัติ - On the job training ↓ ส่งเอกสารให้ส่วนงานฝึกอบรม ↓ บันทึกประวัติการฝึกอบรม ↓ ประเมินความสามารถของ พนักงาน (Skill Matrix)	หน่วยงาน ฝึกอบรม วิทยากรแต่ละหลักสูตร หน่วยงาน ฝึกอบรม วิทยากรแต่ละหลักสูตร วิทยากรแต่ละหลักสูตร/ หัวหน้างาน	วันเริ่มงาน 8:00-17:00 (1 วัน) 3 - 5 วัน ภายใน 7 วัน หลังการ ฝึกอบรม ภายใน 3 วัน หลังได้รับ เอกสาร หลังการ ฝึกอบรม 1 เดือน	1. ใบขออนุมัติฝึกอบรม 2.ใบรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม 3. แบบทดสอบการปฐมนิเทศ 4. คู่มือพนักงานใหม่ 1.ใบขออนุมัติฝึกอบรมและ พัฒนา 2. ใบรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม 3. แบบทดสอบการฝึกอบรม 1.ใบขออนุมัติฝึกอบรมและ พัฒนา 2. ใบรายชื่อผู้เข้ารับการอบรม 3. แบบทดสอบการฝึกอบรม 1. ใบประวัติการฝึกอบรม 1. แบบประเมินความสามารถ

ก.2 หัวข้อการฝึกอบรม

ตัวอย่างหัวข้อการฝึกอบรมตามความจำเป็นหน้าที่งานของบริษัทตัวอย่าง ซึ่งประกอบ
ด้วยหัวข้อการฝึกอบรมภาคทฤษฎีในห้องเรียน และหัวข้อการฝึกอบรมโดยการฝึกปฏิบัติ
โดยมีรายละเอียด ดังนี้

No.	หัวข้อการอบรมภาคทฤษฎี Classroom Training Topic	Section				
		Production			QC	
		Press	Welding	Assembly	Inspection	Q-Gate
1	Safety -- กิจกรรมความปลอดภัย -- กฎระเบียบความปลอดภัยในการทำงาน -- อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล PPE	O	O	O	O	O
2	Quality -- ความหมาย และจิตสำนึกด้านคุณภาพ -- ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพ -- ขั้นตอนการลงเอกสารการตรวจสอบ -- การใช้ และประเภทเครื่องมือวัด	O	O	O	O	O
3	TPS Basic -- ความหมาย และวัตถุประสงค์ TPS -- Lot Production System -- Control Sheet -- Just In Time -- Heijunka Post	O	O	O	O	O
4	Kanban -- ความหมาย และวัตถุประสงค์ Kanban -- การนำ Kanban มาใช้ในสายการผลิต -- ตัวอย่างของ Kanban ที่ใช้ในบริษัท -- กฎพื้นฐานการใช้ Kanban	O	O	O	O	O
5	มาตรฐานการปฏิบัติงาน (WI) -- ความหมาย ของ WI ในแต่ละข้อ -- การอ่าน และการทำความเข้าใจ	O	O	O	O	O

No.	หัวข้อการอบรมภาคทฤษฎี Classroom Training Topic	Section				
		Production			QC	
		Press	Welding	Assembly	Inspection	Q-Gate
6	การจัดการเมื่อเกิดสิ่งผิดปกติ -- ความหมายและวัตถุประสงค์ -- การปฏิบัติงานตาม WI	O	O	O	O	O
7	TPM -- ความหมาย TPM -- 8 เสาหลักของ TPM -- ความสูญเสียหลัก 16 ประการ -- กิจกรรมการบำรุงดูแลรักษา	O	O	O		
8	Product Process -- ขั้นตอนการผลิตโดยรวม -- ขั้นตอนและวิธีการผลิตตาม WI.	O	O	O	O	O
9	Cost -- ประเภทของต้นทุนการผลิต -- ขั้นตอนการจัดทำ Cost Reduction -- กิจกรรมการลดต้นทุน	O	O	O		
10	Kaizen -- ความหมาย และวัตถุประสงค์ -- ขั้นตอนการทำ Kaizen	O	O	O		



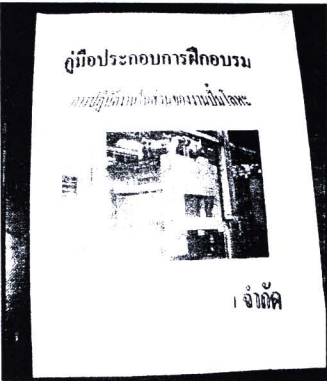
No.	หัวข้อการอบรมภาคปฏิบัติ Practical Training Topic	Section				
		Production			QC	
		Assembly	Welding	Press	Inspection	Q-Gate
1	ตำแหน่งการประกอบของชิ้นส่วนที่ผลิตในรถยนต์	O	O	O	O	O
2	Basic Rules	O	O	O	O	O
3	Manual & VDO Training by section	O	O	O		
4	Basic Skill Practice Room - Practice for bolt & nut tightening - Practice for Pin & Holes - Practice for Quality Check - Practice for Two hand operation	O	O	O	O	O
5	Environmental & Safety - การใส่อุปกรณ์ความปลอดภัย - การปฏิบัติตาม WI ความปลอดภัยในการทำงาน - การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัทฯ (5ส) - การจัดการทิ้งขยะตามระบบ ISO 14001	O	O	O	O	O
6	Machine - การตรวจสอบเครื่องจักร Daily Check Sheet - การปฏิบัติงานตาม WI การใช้เครื่องจักร - การบำรุงดูแล และรักษาเครื่องจักร	O	O	O		
7	Product Process - การผลิตชิ้นงานตามเอกสารแนะนำการทำงาน WI - การส่งผลิตโดยใช้ KANBAN - การปฏิบัติเมื่อพบของเสีย - การทำตามกฎสิ่งผิดปกติ (หยุด เรียก รอ) - การลงบันทึกเอกสารการผลิต	O	O	O		
8	Quality - Dimension and Appearance - Measurement Std. - Quality Check Sheet - การใช้เครื่องมือการตรวจสอบคุณภาพชิ้นงาน - การบำรุงดูแลรักษาเครื่องมือวัด	O	O	O	O	O

ก.3 การปรับปรุงเนื้อหาการฝึกอบรม

ในส่วนของการปรับปรุงเนื้อหาการฝึกอบรม ยกตัวอย่างการปรับปรุงของบริษัทกรณีศึกษา
แห่งหนึ่งได้ดังนี้

ก่อนการปรับปรุง

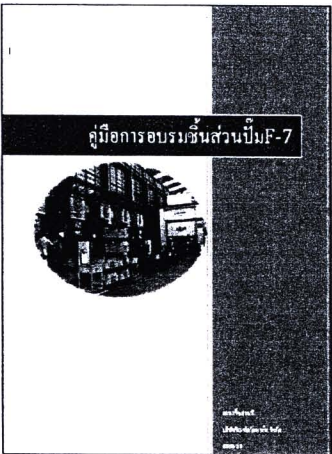
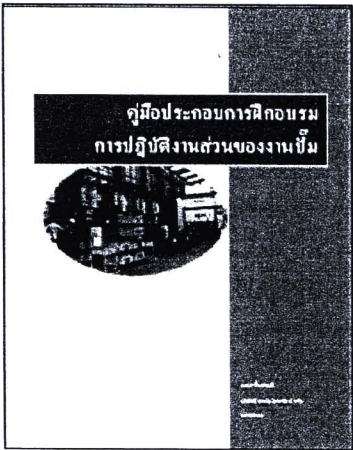
บริษัทตัวอย่างมีคู่มือสำหรับการฝึกอบรมอยู่แล้ว แต่พบว่าไม่ได้มีการปรับปรุงเนื้อหาการ
ฝึกอบรมมาเป็นเวลานาน โดยเนื้อหาภายในเอกสาร เครื่องจักรที่แสดงในเอกสารยังคงเป็นเครื่อง
รุ่นเก่าซึ่งบริษัทตัวอย่างได้เปลี่ยนเป็นเครื่องจักรใหม่แล้ว และพบว่าต้องเพิ่มเติมรายละเอียดของ
เนื้อหาภายในอื่นๆ อีกด้วย



คู่มือฝึกอบรมก่อนการปรับปรุง

หลังการปรับปรุง

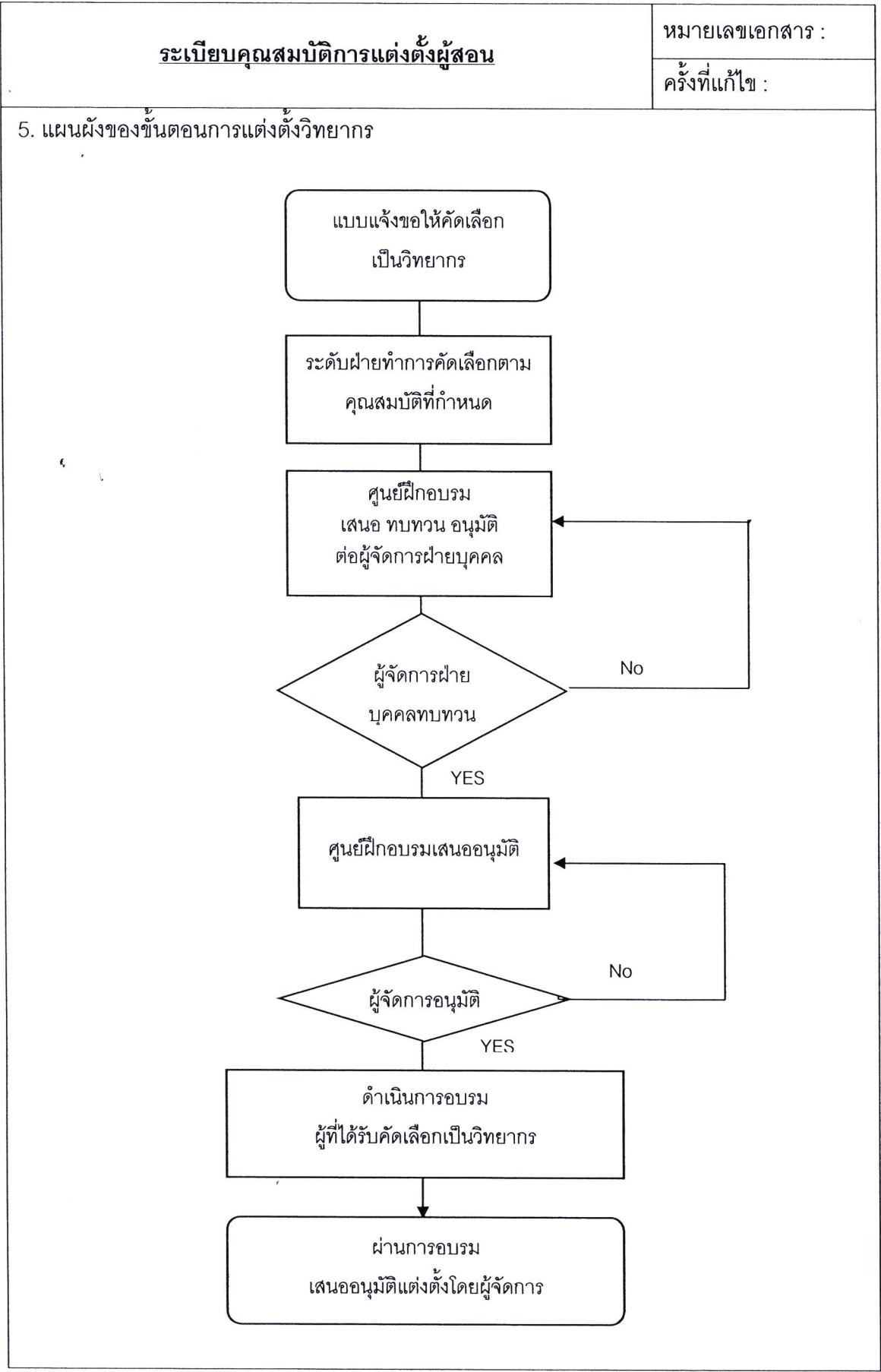
ได้มีการปรับปรุงเนื้อหาภายในเอกสารการฝึกอบรมให้เป็นปัจจุบัน เพิ่มเติมรายละเอียดที่
จำเป็น และจัดทำเป็นรูปเล่มใหม่โดยได้เพิ่มเติมคู่มือฝึกอบรมสำหรับสายการผลิตตัวอย่างเพิ่มอีก
1 เล่ม คือ คู่มือการฝึกอบรมเกี่ยวกับชิ้นส่วนที่ผลิตอยู่ในสายการผลิตตัวอย่างนั้น



ก.4 กำหนดเกณฑ์คุณสมบัติของผู้สอน

ตัวอย่างของระเบียบควบคุมคุณสมบัติของผู้สอนในบริษัทตัวอย่างแสดงได้ดังนี้

ระเบียบคุณสมบัติการแต่งตั้งผู้สอน	หมายเลขเอกสาร :
	ครั้งที่แก้ไข :
1. วัตถุประสงค์ 1.1 เพื่อควบคุมคุณสมบัติของวิทยากรประจำบริษัท ความรู้ความสามารถ เพื่อให้การสอนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 1.2 เพื่อกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกวิทยากร 2. ขอบเขต 2.1 ระเบียบคุณสมบัติการแต่งตั้งผู้สอนนี้ ใช้บังคับถึงผู้สอนทุกหลักสูตรที่มีการฝึกอบรมภายในบริษัท 3. หลักเกณฑ์การคัดเลือกวิทยากรประจำบริษัท 3.1 ต้องเขียนใบแจ้งให้คัดเลือกพนักงานเป็นวิทยากรประจำบริษัท 3.2 จะต้องมีความรู้และประสบการณ์ 3.3 คุณสมบัติเฉพาะตัวเพื่อการบรรยาย 3.4 มีความทุ่มเทและเสียสละต่อองค์กร 3.5 คุณสมบัติตามเกณฑ์เบื้องต้น 1. ผ่านการปฏิบัติงานในหน้าที่งาน 1 ปีขึ้นไป 2. ระดับทักษะหน้าที่งานอยู่ในระดับปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน 3. วุฒิการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษา ตอนต้น 4. อายุ 19 –50 ปี 5. มนุษย์สัมพันธ์ดี 4. ขั้นตอนของการแต่งตั้งวิทยากร 1. ส่งแบบฟอร์มแจ้งขอให้คัดเลือกเป็นวิทยากร 2. ระดับฝ่ายทำการคัดเลือกตามคุณสมบัติของวิทยากรที่กำหนดไว้ 3. ศูนย์ฝึกอบรมเสนอทบทวน อนุมัติ ต่อผู้จัดการฝ่ายบุคคล 4. ผู้จัดการฝ่ายบุคคลทบทวน 5. เมื่ออนุมัติแล้ว ดำเนินการฝึกอบรมผู้ที่เป็นวิทยากร 6. เมื่อผ่านการอบรม เสนออนุมัติแต่งตั้งโดยผู้จัดการ	



ระเบียบคุณสมบัติการแต่งตั้งผู้สอน	หมายเลขเอกสาร :
	ครั้งที่แก้ไข :

แบบฟอร์มใบแจ้งการคัดเลือกวิทยากร

แบบแจ้งขอให้คัดเลือกหัวหน้างาน/พนักงานเป็นวิทยากรประจำบริษัท

วันที่.....

เรียน.....

ด้วยทางฝ่ายบริหาร แผนกธุรการและทรัพยากรบุคคล จะจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานให้เกิด ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้กับบริษัทฯ ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทางฝ่ายบริหาร จึงขอให้ท่านช่วยพิจารณาหลักสูตร และคัดเลือกผู้ได้บังคับบัญชาในสังกัดของท่านที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าเป็นวิทยากรประจำบริษัท โดยขอความร่วมมือในการให้กรอกรายละเอียด ดังนี้ :

☐ หัวข้อหลักสูตร

☐ กำหนดระยะเวลาของหลักสูตร

☐ ระดับผู้บรรยาย

ลำดับ	รหัส	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	อายุ	อายุงาน	การศึกษา

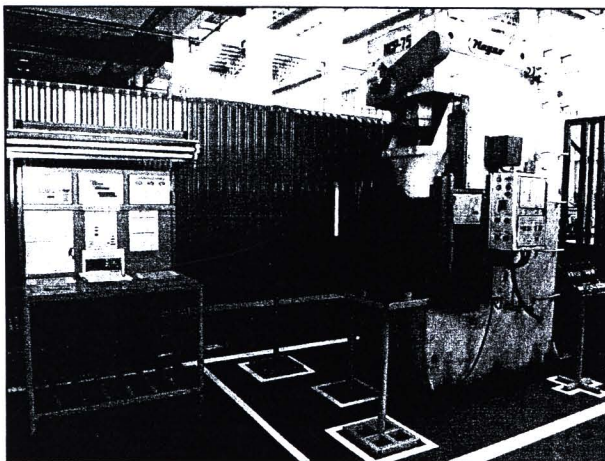
คุณสมบัติวิทยากร

- จะต้องมีความรู้และประสบการณ์
- คุณสมบัติเฉพาะตัวเพื่อการบรรยาย
- มีความทุ่มเท และเสียสละต่อองค์กร
- คุณสมบัติตามเกณฑ์เบื้องต้น
 - ผ่านการปฏิบัติงานในหน้าที่งาน 1 ปี ขึ้นไป
 - ระดับทักษะหน้าที่งาน อยู่ในระดับปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอน
 - วุฒิการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาตอนต้น
 - อายุ 19 -50 ปี
 - มนุษยสัมพันธ์ดี

ก.5 อุปกรณ์เครื่องมือในการสอนภาคปฏิบัติ

ในหัวข้อเรื่องเครื่องจักรเครื่องมือสำหรับการฝึกปฏิบัติ บริษัทตัวอย่างทั้ง 5 บริษัทได้มีการจัดเตรียมเครื่องจักรอุปกรณ์การสอนต่างๆ โดยแสดงรูปภาพตัวอย่างของเครื่องจักรสำหรับการฝึกอบรมของบริษัทตัวอย่าง โดยในที่นี้จะแสดงกระบวนการผลิตละ 1 ตัวอย่าง

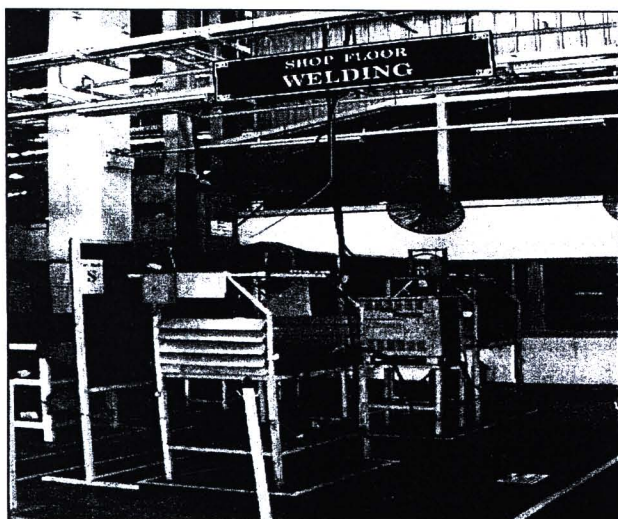
1) เครื่องจักรและอุปกรณ์การฝึกปฏิบัติสำหรับกระบวนการปั๊มขึ้นรูป



ประกอบด้วย

- เครื่องจักรปั๊มขึ้นรูป
- แผ่นโลหะสำหรับฝึกปฏิบัติ
- โต๊ะตรวจสอบชิ้นงาน
- มาตรฐานการทำงานต่างๆ
- มาตรฐานการตรวจสอบคุณภาพ

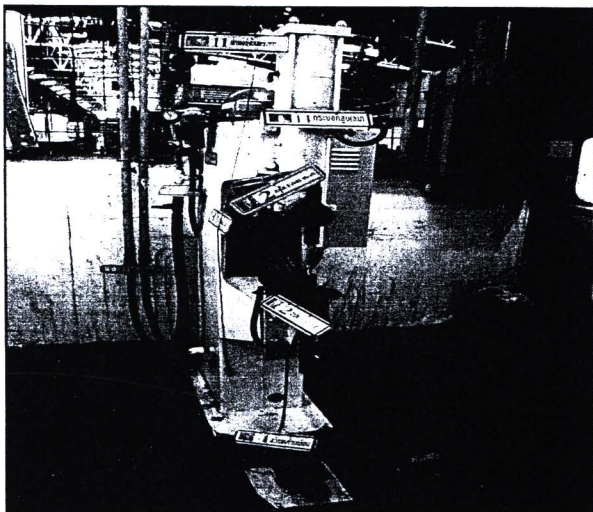
2) เครื่องจักรเครื่องมือการฝึกปฏิบัติสำหรับกระบวนการเชื่อมอาร์ค



ประกอบด้วย

- เครื่องเชื่อมอาร์ค
- แผ่นโลหะสำหรับฝึกปฏิบัติ
- มาตรฐานการทำงานต่างๆ
- มาตรฐานการตรวจสอบคุณภาพ

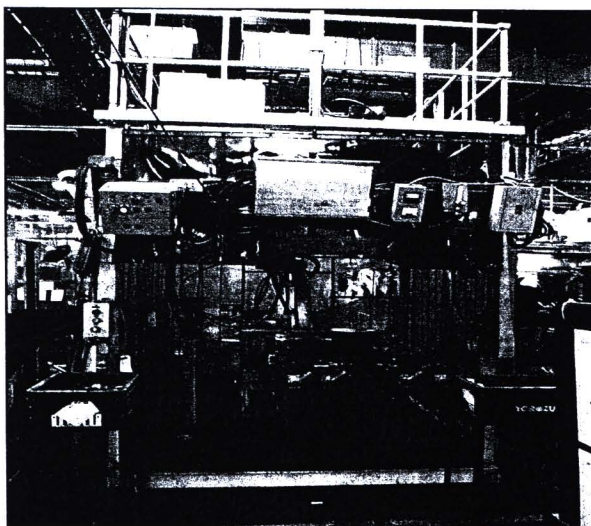
3) เครื่องจักรเครื่องมือสำหรับกระบวนการเชื่อมแบบสปอต



ประกอบด้วย

- เครื่องเชื่อมแบบสปอต
- แผ่นโลหะสำหรับฝึกปฏิบัติ
- มาตรฐานการทำงานต่างๆ
- ตัวอย่างงานดี งานเสีย

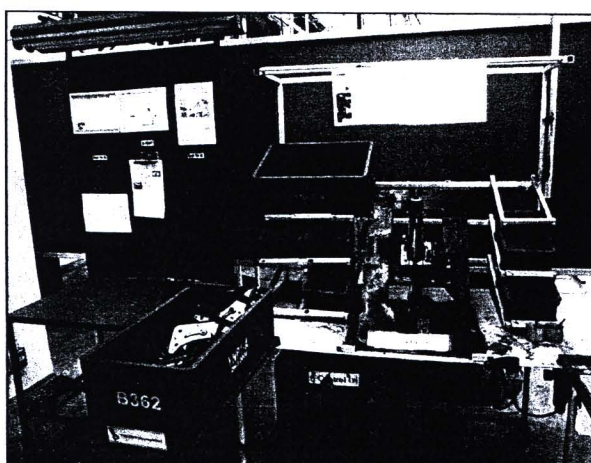
4) เครื่องจักรเครื่องมือสำหรับกระบวนการเชื่อมแบบ Robot



ประกอบด้วย

- เครื่องเชื่อมแบบRobot
- แผ่นโลหะสำหรับฝึกปฏิบัติ
- มาตรฐานการทำงานต่างๆ
- ตัวอย่างงานดีงานเสีย
- มาตรฐานการตรวจสอบคุณภาพ

5) เครื่องจักรเครื่องมือสำหรับงานประกอบชิ้นส่วน

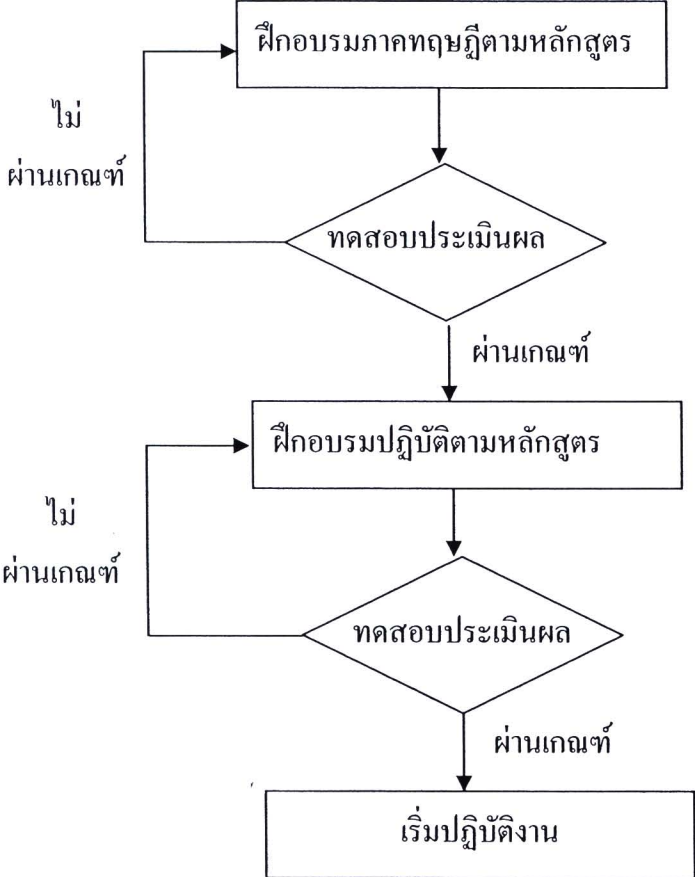


ประกอบด้วย

- จิ๊กและเครื่องมือประกอบชิ้นงาน
- ชิ้นส่วนสำหรับฝึกประกอบ
- มาตรฐานการทำงานต่างๆ
- โต๊ะสำหรับตรวจสอบชิ้นงาน
- ตัวอย่างงานดีงานเสีย

ก.6 การประเมินผลการฝึกอบรม

Work Instruction	หมายเลขเอกสาร :
การประเมินระดับความสามารถของพนักงาน	ครั้งที่แก้ไข :
1. วัตถุประสงค์ เพื่อใช้ในการวัดระดับความสามารถของพนักงานในการทำงาน ซึ่งได้ถูกทบทวนและอนุมัติโดยหน่วยงาน หรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบไว้ และมีการติดตามการประเมินผลไว้ในสถานที่ทำงาน 2. ขอบเขต ใช้สำหรับการประเมินผลการฝึกอบรมเฉพาะงาน ของพนักงานบริษัทรวมถึงพนักงานของบริษัทผู้รับเหมาแรงงาน (Sub contractor) ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในบริษัท 3. ขั้นตอนการดำเนินงาน 3.1 ผู้จัดการแต่ละส่วนงานกำหนดหัวข้อการฝึกอบรมเฉพาะงานให้กับพนักงานแต่ละคน ตั้งแต่ระดับพนักงานปฏิบัติการ ถึง วิศวกรใน “ ใบประเมินความสามารถของพนักงาน” โดยให้สอดคล้องกับใบกำหนดหน้าที่การทำงาน (Job Description) ของพนักงานแต่ละคน 3.2 ดำเนินการฝึกอบรมตามหัวข้อและรายชื่อของพนักงานตามที่กำหนดไว้ 3.3 ผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถของพนักงานตามหัวข้อการฝึกอบรม โดยแยกระดับการบังคับบัญชา ดังนี้ 3.3.1 พนักงาน ประเมินความสามารถโดยผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มขึ้นไป 3.3.2 ผู้ช่วยรองหัวหน้ากลุ่ม ประเมินความสามารถโดยหัวหน้ากลุ่มขึ้นไป 3.3.3 หัวหน้ากลุ่มวิศวกร ประเมินความสามารถโดยผู้ช่วยผู้จัดการส่วนงานขึ้นไป	

Work Instruction	หมายเลขเอกสาร :
การประเมินระดับความสามารถของพนักงาน	ครั้งที่แก้ไข :
3.4 .ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินความสามารถของพนักงานเป็นระยะทุกๆ 6 เดือน คือเดือนเมษายนและเดือนพฤศจิกายนของทุกปี และในกรณีดังต่อไปนี้ 3.4.1 พนักงานเข้าใหม่ หรือโอนย้ายเข้ามาในระหว่างรอบการประเมินให้เพิ่มรายชื่อในใบประเมิน ทำการฝึกอบรมเฉพาะงาน พร้อมทั้งประเมินความสามารถของพนักงานก่อนที่จะเริ่มให้ลงมือปฏิบัติงาน 3.4.2 เมื่อมีพนักงานลาออก หรือโอนย้ายออกไปในระหว่างรอบที่จะทำการประเมิน ให้หยุดทำการประเมินและระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการโอนย้าย เช่น วันที่ย้ายหรือลาออก หน่วยงานที่โอนย้ายไป เป็นต้น 3.5 ขั้นตอนการประเมินความสามารถของพนักงาน  <pre>graph TD; A[ฝึกอบรมภาคทฤษฎีตามหลักสูตร] --> B{ทดสอบประเมินผล}; B -- "ไม่ผ่านเกณฑ์" --> A; B -- "ผ่านเกณฑ์" --> C[ฝึกอบรมปฏิบัติตามหลักสูตร]; C --> D{ทดสอบประเมินผล}; D -- "ไม่ผ่านเกณฑ์" --> C; D -- "ผ่านเกณฑ์" --> E[เริ่มปฏิบัติงาน];</pre>	

Work Instruction		หมายเลขเอกสาร :
การประเมินระดับความสามารถของพนักงาน		ครั้งที่แก้ไข :
3.6 หลักเกณฑ์การประเมิน		
สัญลักษณ์	ระดับ	ความหมาย
	ระดับ 0	บุคคลเป้าหมายที่ต้องรับการอบรม
	ระดับ 1	ผ่านการฝึกอบรมและทดสอบ สามารถปฏิบัติงานได้แต่ต้องมีผู้แนะนำใกล้ชิด
	ระดับ 2	สามารถปฏิบัติงาน และตรวจสอบคุณภาพได้แต่ต้องมีผู้แนะนำ
	ระดับ 3	สามารถปฏิบัติงานได้ และตรวจสอบคุณภาพของงานได้ด้วยตนเอง
	ระดับ 4	เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ หรือสามารถสอนงานได้
3.7 การประเมินผลทุกครั้ง จะต้องมียกเอกสารประกอบการประเมินเป็นหลักฐานอย่างชัดเจน เช่น แบบทดสอบหรือผลสอบภาคปฏิบัติเป็นต้น โดยเอกสารนั้นต้องกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน และเกณฑ์การผ่านการประเมิน		
3.8 พนักงานที่มีผลการประเมินตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไปภายในรอบปีที่ทำการประเมินถือว่า “ผ่าน” แต่ยังคงต้องทำการทบทวนและทดสอบเพื่อประเมินความสามารถเป็นระยะ ตามที่กำหนด		
3.9 พนักงานที่มีผลการประเมินระดับ 4 ภายในรอบปีที่ทำการประเมิน ให้ผู้บังคับบัญชาสังเกตการปฏิบัติงานจนกว่าจะมีการโยกย้ายหน้าที่ หรือไม่ได้ทำงานในตำแหน่งนั้นอีกต่อไป กรณีพบข้อบกพร่องให้ทำการทบทวนและทดสอบใหม่		

Work Instruction	หมายเลขเอกสาร :
การประเมินระดับความสามารถของพนักงาน	ครั้งที่แก้ไข :
3.10 กรณีผลการประเมินความสามารถของพนักงานอยู่ในระดับ 1-2 ในหัวข้อใด หัวหน้างานจะต้องทำการทบทวนการฝึกอบรมและทดสอบใหม่ เพื่อประเมินความสามารถเป็นระยะๆ เพื่อให้พนักงานมีทักษะเพิ่มมากขึ้นจนถึง ระดับ 3-4 ตามแผนที่กำหนด 3.11 ผู้ประเมินเซ็นชื่อในช่องผู้ประเมิน พร้อมกับผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าเซ็นชื่อรับรอง 3.12 ให้ติดใบประเมินความสามารถไว้ที่สถานที่ที่พนักงานปฏิบัติงาน และสำเนาส่งส่วนงานฝึกอบรม พร้อมกับหลักฐานที่ใช้ในการประเมิน	

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถามที่ 1

**แบบสอบถามความคิดเห็น
ความต้องการของระบบการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายผลิต
ในโรงงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์**

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการระบบการฝึกอบรมความสามารถของพนักงานฝ่ายผลิตที่จำเป็นต้องมี ซึ่งทำให้พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมมีความสามารถในการผลิตและการตรวจสอบคุณภาพที่เพียงพอ

ส่วนที่ 1 รายละเอียดของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1. ชื่อ-สกุล
- 2. บริษัท
- 3. ตำแหน่ง แผนก

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของท่านที่มีต่อระบบการฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการ

- 1. ระบบการฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการที่ดี ควรจะมีลักษณะอย่างไรบ้าง
 - 1.1)
 - 1.2)
 - 1.3)
 - 1.4)
- 2. ผู้สอนหรือวิทยากรที่ดีควรมีลักษณะอย่างไร
 - 2.1)
 - 2.2)
 - 2.3)
 - 2.4)

- 3. สภาพแวดล้อมและอุปกรณ์การสอนที่ดี ควรมีลักษณะอย่างไร
 - 3.1)
 - 3.2)
 - 3.3)
 - 3.4)

- 4. เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการผลิตชิ้นงาน และไม่ผลิตชิ้นงานที่ไม่ได้คุณภาพ
ควรจะต้องมีการฝึกอบรมอย่างไร
 - 4.1)
 - 4.2)
 - 4.3)
 - 4.4)

- 5. เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการตรวจสอบคุณภาพชิ้นงานหลังการผลิต
ควรจะต้องมีการฝึกอบรมอย่างไร
 - 5.1)
 - 5.2)
 - 5.3)
 - 5.4)

แบบสอบถามที่2

**แบบสอบถามความคิดเห็น
ความต้องการของระบบการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายผลิต
ในโรงงานผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์**

วัตถุประสงค์ แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ของระบบการฝึกอบรมความสามารถของพนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งจะทำให้พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมมีความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1. ชื่อ-สกุล
- 2. บริษัท
- 3. ตำแหน่ง แผนก

กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่าน โดยการให้ลำดับความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ เป็นตัวเลข เช่น “1” หมายถึงปัจจัยในข้อนั้นมีความสำคัญต่ำที่สุด และ “5” หมายถึงปัจจัยในข้อนั้นมีความสำคัญสูงสุด โดยคะแนนความสำคัญและผลต่อการตัดสินใจมีดังนี้

- ระดับคะแนน 1 คือ ไม่มีความสำคัญใดๆ และ**ไม่มีผล**ต่อความสามารถของพนักงาน
- ระดับคะแนน 2 คือ มีความสำคัญและมีผลต่อความสามารถของพนักงาน**เล็กน้อย**
- ระดับคะแนน 3 คือ มีความสำคัญและมีผลต่อความสามารถของพนักงาน**ปานกลาง**
- ระดับคะแนน 4 คือ มีความสำคัญและมีผลต่อความสามารถของพนักงาน**มาก**
- ระดับคะแนน 5 คือ มีความสำคัญและมีผลต่อความสามารถของพนักงาน**มากที่สุด**

ปัจจัย	ระดับความสำคัญของความต้องการ				
	น้อย -----> มาก				
1. มีหลักสูตรการฝึกอบรม	1	2	3	4	5
2. ระยะเวลาในการสอนเหมาะสม	1	2	3	4	5
3. มีการประเมินผลการฝึกอบรม	1	2	3	4	5
4. มีการควบคุมและติดตามผลหลังการฝึกอบรม	1	2	3	4	5
5. ผู้สอนมีความรู้ความสามารถเพียงพอ	1	2	3	4	5
6. ผู้สอนสามารถสอนเข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาชัดเจน	1	2	3	4	5
7. มีการฝึกภาคปฏิบัติ	1	2	3	4	5
8. เนื้อหาการสอนเหมาะสมและเพียงพอ	1	2	3	4	5
9. มีเอกสารประกอบการเรียน	1	2	3	4	5
10. มีห้องเรียนและอุปกรณ์การเรียนการสอนครบ	1	2	3	4	5
11.มีเครื่องจักร อุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติ	1	2	3	4	5

แบบสอบถามที่3

แบบสอบถามความคิดเห็น
สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบการฝึกอบรมปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามระดับพึงพอใจในปัจจัยต่างๆ ของระบบการฝึกอบรมความสามารถของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทตัวอย่าง และเทียบกับความพึงพอใจของบริษัทคู่แข่งจำนวน 2 บริษัท

รายละเอียดของผู้ตอบแบบสำรวจ

- 1. ชื่อ-สกุล
- 2. บริษัท
- 3. ตำแหน่ง แผนก

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจระบบฝึกอบรมของบริษัทกรณีศึกษา

ท่านมีความคิดว่าการฝึกอบรมที่มีอยู่ในปัจจุบันสามารถฝึกอบรมพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดีเพียงใด กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่าน ถึงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆ ในระบบการฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อความสามารถของพนักงานฝ่ายผลิต โดยระดับความสำคัญและผลต่อการตัดสินใจ ดังนี้

- | | | |
|------------|---|--|
| ระดับคะแนน | 1 | คือ <u>ไม่พึงพอใจ</u> (ต้องปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน) |
| ระดับคะแนน | 2 | คือ <u>พึงพอใจเล็กน้อย</u> (ต้องปรับปรุงแก้ไข) |
| ระดับคะแนน | 3 | คือ <u>พึงพอใจปานกลาง</u> (พอใช้ถึงค่อนข้างดี) |
| ระดับคะแนน | 4 | คือ <u>พึงพอใจมาก</u> |
| ระดับคะแนน | 5 | คือ <u>พึงพอใจมากที่สุด</u> |

ปัจจัย	ความพึงพอใจในระบบปัจจุบัน				
	น้อย	----->	มาก		
1. มีหลักสูตรการฝึกอบรม	1	2	3	4	5
2. ระยะเวลาในการสอนเหมาะสม	1	2	3	4	5
3. มีการประเมินผลการฝึกอบรม	1	2	3	4	5
4. มีการควบคุมและติดตามผลหลังการฝึกอบรม	1	2	3	4	5
5. ผู้สอนมีความรู้ความสามารถเพียงพอ	1	2	3	4	5
6. ผู้สอนสามารถสอนเข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาชัดเจน	1	2	3	4	5
7. มีการฝึกภาคปฏิบัติ	1	2	3	4	5
8. เนื้อหาการสอนเหมาะสมและเพียงพอ	1	2	3	4	5
9. มีเอกสารประกอบการเรียน	1	2	3	4	5
10. มีห้องเรียนและอุปกรณ์การเรียนการสอนครบ	1	2	3	4	5
11. มีเครื่องจักร อุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติ	1	2	3	4	5

ส่วนที่2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการแข่งขัน

กรุณาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในระบบการฝึกอบรมของบริษัทตัวอย่าง กับบริษัทคู่แข่ง หรือบริษัทอื่นที่ทำผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน จำนวน 2 บริษัท โดยกำหนดด้วยข้อใช้แทนชื่อบริษัทนั้นๆ ได้แก่

- A หมายถึง บริษัทคู่แข่งที่นำมาเปรียบเทียบ บริษัทที่ 1
- B หมายถึง บริษัทคู่แข่งที่นำมาเปรียบเทียบ บริษัทที่ 2

กรุณาให้ข้อมูลความคิดเห็นของท่านถึงระดับความพึงพอใจในระบบการฝึกอบรม โดยระดับความสำคัญและผลต่อการตัดสินใจ ดังนี้

ระดับคะแนน	1	คือ <u>ไม่พึงพอใจ</u> (ต้องปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน)
ระดับคะแนน	2	คือ <u>พึงพอใจเล็กน้อย</u> (ต้องปรับปรุงแก้ไข)
ระดับคะแนน	3	คือ <u>พึงพอใจปานกลาง</u> (พอใช้ถึงค่อนข้างดี)
ระดับคะแนน	4	คือ <u>พึงพอใจมาก</u>
ระดับคะแนน	5	คือ <u>พึงพอใจมากที่สุด</u>

ปัจจัย	บริษัท	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อย -----> มาก				
1. มีหลักสูตรการฝึกอบรม	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
2. ระยะเวลาในการสอนเหมาะสม	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
3. มีการประเมินผลการฝึกอบรม	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
4. มีการควบคุมและติดตามผลหลังการฝึกอบรม	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
5. ผู้สอนมีความรู้ความสามารถเพียงพอ	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
6. ผู้สอนสามารถสอนเข้าใจได้ง่าย ใช้ภาษาชัดเจน	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
7. มีการฝึกภาคปฏิบัติ	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
8. เนื้อหาการสอนเหมาะสมและเพียงพอ	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
9. มีเอกสารประกอบการเรียน	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
10. มีห้องเรียนและอุปกรณ์การเรียนการสอน	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5
11. มีเครื่องจักร อุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติ	A	1	2	3	4	5
	B	1	2	3	4	5

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นายวัชรฤทธิ์ เอกนิพัทธ์ศรี เกิดเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2525 ที่จังหวัดนครปฐม สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบัณฑิตจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในปีการศึกษา 2548 และได้เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2551



