

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟฟ้า  
แห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาเป็นตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย เพื่อประกอบการเขียนวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาจากท่าน กรอกแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง และข้อมูลที่ได้รับจะใช้เฉพาะการวิจัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบไปด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวกัญพรวัลย์ ธรรมไชย

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูล และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. สถานภาพสมรส  โสด  สมรส  หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
  - มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.
  - อนุปริญญา หรือปวส.  ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป
5. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน คือ .....
6. อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน (ถ้าเศษเกิน 6 เดือน นับเป็น 1 ปี) ..... ปี
7. เงินเดือน..... บาทต่อเดือน
8. ท่านเข้าร่วมการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station ในปีงบประมาณ พ.ศ. ไດ
  - ปี พ.ศ. 2555  ปี พ.ศ. 2556  ปี พ.ศ. 2557  ปี พ.ศ. 2558

**ตอนที่ 2** ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม**

**1. ความเชื่ออำนาจในตน**

1.1	ท่านเชื่อว่า การที่ท่านปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ นั้น เป็นผลมาจากพฤติกรรมการทำงานของ ท่าน					
-----	--	--	--	--	--	--

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม**

**1. ความเชื่ออำนาจในตน**

1.2	ท่านเชื่อว่า ความสำเร็จในการทำงาน เกิดจากความพยายาม หรือการทำงานหนักของท่าน					
1.3	ท่านเชื่อว่า ท่านสามารถควบคุมสถานการณ์ เพื่อให้ได้ผลตามที่ท่านต้องการ ได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับขึ้นเงินเดือน การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น					
1.4	ท่านเชื่อว่า การที่ท่านปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ นั้น ไม่ได้เป็นผลมาจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรืออำนาจของบุคคลอื่น					
1.5	ท่านเชื่อว่า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องของความสามารถที่แท้จริงมากกว่าโชค					
1.6	ท่านเชื่อว่า สิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นกับชีวิตของท่าน ไม่ได้เป็นผลมาจากเคราะห์กรรม					

**2. ปฏิกริยาต่อการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการประเมินทักษะ**

2.1	ท่านเชื่อว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความน่าเชื่อถือ					
2.2	ท่านเชื่อว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความเที่ยงตรงและเป็นธรรม					
2.3	การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ท่านเข้าใจในจุดแข็งและจุดอ่อนทางทักษะของตนมากยิ่งขึ้น					

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**2. ปฏิบัติการให้ข้อมูลป้อนกลับจากการประเมินทักษะ (ต่อ)**

2.4	ข้อมูลป้อนกลับที่ท่านได้รับจากแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล จูงใจให้ท่านต้องปรับปรุงจุดอ่อนทางทักษะของท่านให้ดีขึ้น					
2.5	ข้อมูลป้อนกลับที่ท่านได้รับจากแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล มีประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะในงานบริการของท่าน					

**ปัจจัยด้านทัศนคติต่องานและอาชีพ**

**3. การวางแผนอาชีพ**

3.1	ท่านคิดว่า การวางแผนอาชีพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับท่าน					
3.2	ท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ที่จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในสายอาชีพภายในอีก 5 ปีข้างหน้า					
3.3	ท่านทราบว่า อะไรคือสิ่งที่ท่านต้องทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานของท่าน					
3.4	ท่านไม่เปลี่ยนเป้าหมายอาชีพของตนเองอย่างบ่อยครั้ง					

**4. การสำรวจอาชีพ**

4.1	ท่านมีการประเมินความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นให้ประสบความสำเร็จ					
-----	--	--	--	--	--	--

ข้อที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

#### 4. การสำรวจอาชีพ (ต่อ)

4.2	ท่านมีการเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติที่จำเป็นในตำแหน่งงานอื่นภายในองค์กรที่ท่านสนใจ					
4.3	ท่านมีการประเมินโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบันของท่าน					
4.4	ท่านมีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อกรวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบันของท่าน					
4.5	ท่านมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพอื่น ๆ ที่ท่านสนใจจากแหล่งที่เชื่อถือได้					
4.6	ท่านมีการปรึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพจากบุคคลที่ท่านยอมรับนับถือ เช่น เพื่อน สมาชิกในครอบครัว เป็นต้น					

#### 5. ความเกี่ยวพันกับงาน

5.1	ท่านรู้สึกว่ งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตท่าน					
5.2	ท่านรู้สึกว่ งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก					
5.3	ท่านพึงพอใจต่องานและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					

ข้อที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

#### 5. ความเกี่ยวข้องกับงาน (ต่อ)

5.4	ท่านมีความพยายามที่จะปรับปรุงการทำงาน และหาความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานให้ได้ผลดี ขึ้นอยู่เสมอ					
5.5	ท่านมีความตั้งใจและรับผิดชอบในงานที่ทำ อย่างเต็มความสามารถ					
5.6	เมื่องานยังไม่เรียบร้อย ท่านพร้อมที่จะทำต่อ ถึงแม้จะล่วงเลยเวลาทำงานแล้วก็ตาม					

#### ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการฝึกอบรมโครงการ SMART Station

#### 6. คุณค่าของผลลัพธ์

6.1	ท่านปรารถนาที่จะเก็บเกี่ยวความรู้จากการ ฝึกอบรมให้ได้มากที่สุด ในระหว่างการ ฝึกอบรมโครงการ SMART Station					
6.2	ท่านปรารถนาที่จะได้รับข้อเสนอแนะดีๆจาก วิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำความรู้ใน การให้บริการแบบ SMART ไปประยุกต์ใช้ใ นการทำงานด้านบริการ เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม โครงการ SMART Station					
6.3	ท่านปรารถนาที่จะได้รับข้อเสนอแนะดีๆจาก วิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำทักษะใ นงานด้านบริการ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ด้านบริการ เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม โครงการ SMART Station					

ข้อที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

#### 6. คุณค่าของผลลัพธ์ (ต่อ)

6.4	ท่านปรารถนาที่จะได้รับข้อเสนอแนะดีๆจาก วิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นในการทำงานด้านบริการ เมื่อสิ้นสุด การฝึกอบรมโครงการ SMART Station					
6.5	ท่านปรารถนาที่จะได้รับโอกาสความก้าวหน้า ในสายอาชีพ ภายหลังจากการฝึกอบรม โครงการ SMART Station เสร็จสิ้นไป					

#### 7. ความคาดหวัง

7.1	ท่านคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้ท่านทำงานด้าน บริการ ได้ดีขึ้น					
7.2	ท่านคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้ท่านได้พัฒนา ความรู้และทักษะในงานบริการให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
7.3	ท่านคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ ในการทำงานด้านบริการของท่าน					
7.4	ท่านคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้ท่านสามารถแก้ไข ปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้านบริการได้					

ข้อที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**7. ความคาดหวัง (ต่อ)**

7.5	ท่านคาดหวังว่า การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ในการทำงาน จะทำให้ท่านมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ส่งผลให้ท่านได้รับเงินเดือนสูงขึ้น					
7.6	ท่านคาดหวังว่า การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ในการทำงาน จะช่วยเพิ่มโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					

**8. การรับรู้ความสามารถของตนเอง**

8.1	ท่านมั่นใจว่า ท่านสามารถเรียนรู้ได้ดี ในระหว่างการฝึกอบรมโครงการ SMART Station					
8.2	ท่านมั่นใจว่า ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไม่ด้อยกว่าผู้เข้ารับการอบรมรายอื่นๆ					
8.3	ท่านมั่นใจว่า ท่านจะสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการได้					



ข้อที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**8. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (ต่อ)**

8.4	ท่านมั่นใจว่า จะสามารถเอาชนะอุปสรรคที่ขัดขวางการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปใช้ในการทำงานด้านบริการได้					
8.5	ท่านไม่ยอมแพ้หรือถอดใจในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ถึงแม้จะพบกับสถานการณ์ความยุ่งยาก หรือปัญหาและอุปสรรคก็ตาม					

**ปัจจัยด้านการออกแบบการฝึกอบรมโครงการ SMART Station**

**9. ความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ**

9.1	เทคนิคการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานจริง					
9.2	การสาธิตขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีลักษณะคล้ายคลึงกับขั้นตอนในการทำงานด้านบริการของท่าน					
9.3	ตัวอย่างการบริการที่ดีที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานจริง					

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**9. ความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ**

9.4	เนื้อหาของการฝึกอบรมที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความใกล้เคียงกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
-----	---	--	--	--	--	--

**10. วิธีการฝึกอบรม**

10.1	วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโครงการ SMART Station					
10.2	วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART					
10.3	วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความเหมาะสมกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของผู้เข้าร่วมสัมมนา					
10.4	วิธีการสัมมนาที่ใช้มีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม					
10.5	สื่อที่นำมาใช้มีความเหมาะสมกับวิธีการฝึกอบรม					
10.6	ระยะเวลาในการฝึกอบรม สถานที่จัดฝึกอบรม และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับวิธีการฝึกอบรม					

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร**

**11. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา**

11.1	เมื่อเกิดปัญหาหรือเผชิญกับงานที่ท้าทาย ผู้บังคับบัญชาแนะนำให้ท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาจัดการกับปัญหาเหล่านั้น					
11.2	ผู้บังคับบัญชาดังเป้าหมายที่มีความชัดเจนและท้าทาย เพื่อกระตุ้นให้ท่านได้นำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
11.3	ผู้บังคับบัญชามักจะให้คำแนะนำที่ดีในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
11.4	ผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านประสบปัญหาในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
11.5	ผู้บังคับบัญชาติดตามและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน หลังจากที่ท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					
11.6	ผู้บังคับบัญชาชื่นชมท่าน เมื่อท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน					

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

## 12. การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

12.1	เพื่อนร่วมงานขอให้ท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ เมื่อเผชิญกับงานที่ท้าทายและปัญหาต่างๆ					
12.2	เพื่อนร่วมงานให้โอกาสและเข้าใจ เมื่อท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ					
12.3	เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นแก่ท่านเป็นจำนวนมาก					
12.4	เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสและเต็มใจที่จะแบ่งปันข้อมูลหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานกับท่านอยู่เสมอ					
12.5	เมื่อท่านติดขัด/เผชิญกับปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะให้กำลังใจและให้ข้อเสนอแนะเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานั้น					
12.6	เพื่อนร่วมงานชื่นชมท่าน เมื่อท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ					

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

### 13. บรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร

13.1	องค์กรของท่านมีบุคลากรที่เพียงพอ ทำให้ท่านมีโอกาสในการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม โครงการ SMART Station					
13.2	องค์กรให้การสนับสนุนเรื่องวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ทำให้ท่านสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม โครงการ SMART Station มาใช้ในการทำงานด้านบริการได้					
13.3	งบประมาณที่เพียงพอ ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม โครงการ SMART Station มาใช้ในการทำงานด้านบริการได้					
13.4	การมีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอ ทำให้การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม โครงการ SMART Station มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
13.5	เป็นเรื่องง่ายมากที่ท่านจะประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม โครงการ SMART Station เนื่องจากงานที่ท่านรับผิดชอบเอื้อต่อการประยุกต์ใช้					
13.6	พนักงานในองค์กรจะได้รับสิทธิประโยชน์เมื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม โครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ					

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**14. วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (ต่อ)**

14.1	ในองค์กรของท่าน มีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้พนักงานได้รับการมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย					
14.2	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ทำให้ท่านต้องหมั่นเพิ่มเติมความรู้และทักษะให้กว้างขวางและลึกซึ้งขึ้นอยู่เสมอ					
14.3	ผู้บังคับบัญชามักจะขอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานกับท่านเสมอ					
14.4	เพื่อนร่วมงานมักจะแบ่งปันข้อมูลใหม่ๆที่สามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการกับท่าน					
14.5	เพื่อนร่วมงานมักจะแนะนำวิธีการใหม่ๆในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานจากประสบการณ์ของตนเอง					
14.6	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้คิดอย่างสร้างสรรค์ และนำเสนอความคิดอย่างเป็นอิสระ					

**ปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้เข้าร่วมสัมมนา**

15.1	โดยทั่วไปแล้ว ท่านมีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้และทักษะของตนเองอยู่เสมอ					
------	--	--	--	--	--	--

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**ปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้เข้าร่วมสัมมนา (ต่อ)**

15.2	โดยทั่วไปแล้ว โอกาสในการพัฒนาความรู้ และทักษะใหม่ๆ เป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของท่าน					
15.3	การตั้งใจฝึกอบรมให้ดีที่สุดในระหว่าง การฝึกอบรม โครงการ SMART Station เป็นสิ่ง สำคัญสำหรับท่าน					
15.4	เมื่อท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ท่านจะพยายามเรียนรู้ให้มากที่สุดเท่าที่ท่านจะทำได้					
15.5	เมื่อท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ท่านตั้งใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากในการพัฒนาความรู้และ ทักษะในงานบริการของท่านให้ดีขึ้น					
15.6	ท่านยินดีที่จะสละเวลาส่วนตัวของท่านในการ อ่าน ฝึกฝนทักษะ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือสิ่งใดก็ตามที่จำเป็นต่อการเรียนรู้เนื้อหา สารของการสัมมนาฯ SMART Station					

**ตอนที่ 3** ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด
<b>1. ด้านปฏิกริยา</b>						
<b>เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมโครงการ SMART Station</b>						
1.1	เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ได้					
1.2	เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มีความน่าสนใจ					
1.3	เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ตรงกับความต้องการของท่าน					
1.4	เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ตรงกับงานที่ปฏิบัติ					
1.5	ขอบเขตและความลึกซึ้งของเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มีความครอบคลุมและเหมาะสม					



ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

การบริหารจัดการการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station (ต่อ)

1.6	วิทยากรที่บรรยายในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station เปิดโอกาสให้ซักถามและพยายามอธิบายกระทั่งผู้เข้าร่วมสัมมนาเกิดความเข้าใจ					
1.7	วิทยากรที่บรรยายในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station สรุปประเด็นสำคัญเป็นระยะๆ และสรุปรวมอีกครั้งก่อนสิ้นสุดการสัมมนาฯ					
1.8	ในการจัดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ฝ่ายจัดโครงการจะบรรจุหัวข้อใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการของท่าน					
1.9	เอกสารประกอบการสัมมนาที่ใช้ในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีคุณค่าที่จะเก็บไว้ ทบทวนความรู้					
1.10	สื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความพร้อม มีความเหมาะสม และมีความทันสมัย					
1.11	สื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจ และช่วยให้เข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มากขึ้น					

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

**การบริหารจัดการการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station (ต่อ)**

1.12	สภาพแวดล้อมของสถานที่อบรมสัมมนา SMART Station เช่น อุณหภูมิ ระบบปรับอากาศ แสงสว่าง ระดับเสียง เป็นต้น มีความเหมาะสม					
------	---	--	--	--	--	--

**2. ด้านการเรียนรู้**

2.1	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการแบบ SMART เพิ่มมากขึ้น					
2.2	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้การทำงานด้านบริการของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
2.3	ท่านสามารถพัฒนาความรู้ของตนเอง เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้านบริการได้					
2.4	เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ					
2.5	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านเกิดทักษะในงานบริการเพิ่มมากขึ้น					

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

## 2. ด้านการเรียนรู้ (ต่อ)

2.6	ท่านรู้สึกว่ ทักษะในงานบริการที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะสามารถเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของท่านให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล					
2.7	ท่านสามารถพัฒนาทักษะในงานบริการของท่าน เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้านบริการได้					

## 3. ด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

3.1	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ					
3.2	ภายหลังการเข้าร่วมสัมมนาฯ SMART Station ท่านมีความเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น					
3.3	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้ง					
3.4	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่มากขึ้น					

ข้อ ที่	ประเด็น (กรุณาตอบทุกข้อ)	ระดับความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด

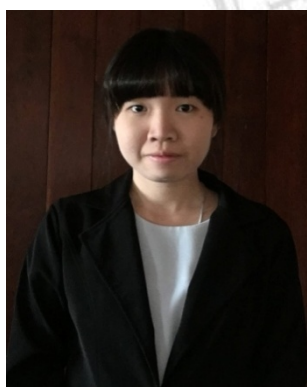
3. ด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ต่อ)

3.5	การฝึกอบรมโครงการ SMART Stationทำให้ท่านสามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ จากผู้ใช้บริการ โดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ					
3.6	การฝึกอบรมโครงการ SMART Stationทำให้ท่านสามารถให้บริการหรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง					
3.7	การฝึกอบรมโครงการ SMART Stationทำให้ท่านสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ผู้ใช้บริการด้วยน้ำเสียง กิริยา ท่าทางที่เป็นมิตร สุภาพ					
3.8	การฝึกอบรมโครงการ SMART Stationทำให้การเดินรถเกิดประสิทธิภาพ ตรงเวลา และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น					



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวกัญพรวัลย์ ธรรมไชย
วัน เดือน ปีเกิด	7 ตุลาคม 2534
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2552 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนดาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2556 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ทุนการศึกษา	ระหว่างปีการศึกษา 2557 ถึง 2559 ได้รับทุนจากกองทุนชาชาคาวา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved