

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา “ตัวแบบประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย” ดำเนินการ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การศึกษานี้ หน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เป็นระดับบุคคล (Individual Level) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถสายเหนือ และในปัจจุบันยังคงดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถดังกล่าว ซึ่งผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร “สัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station” ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 จำนวนทั้งหมด 320 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการคำนวณของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) โดยกำหนดขอบเขตของความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 178 คน ซึ่งในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั้งหมด 200 คน

3.2 แหล่งข้อมูล

การศึกษา “ตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย” ผู้วิจัยได้จำแนกแหล่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และการใช้แบบสอบถาม ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.1 การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Study) เป็นการศึกษาข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ในระยะแรก โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมและ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม จากหนังสือ วารสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่มีผู้เคยศึกษามาแล้ว เพื่อศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การสร้างและพัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษาต่อไป

3.2.2 การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) เพื่อใช้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมและประสิทธิผลในการฝึกอบรมจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถสายเหนือ และในปัจจุบันยังคงดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถดังกล่าว ซึ่งผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร “สัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station” ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการได้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และกรอบแนวคิดในการศึกษา รวมถึงนิยามปฏิบัติการ สำหรับใช้ศึกษาประสิทธิผลในการฝึกอบรมจากพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถสายเหนือ และในปัจจุบันยังคงดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถดังกล่าว ซึ่งผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร “สัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station” ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 โดยคำถามจะมีทั้งคำถามปลายปิดที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบและคำถามปลายเปิดที่สามารถให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งแบบตรวจสอบรายการและแบบเติมข้อความ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน เงินเดือน และปีงบประมาณที่เข้ารับการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

โดยข้อคำถามในตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งเป็นชุดของข้อความที่ผู้ตอบต้องประเมิน โดยตอบว่า เห็นด้วยหรือไม่ มากน้อยเพียงใด คะแนนที่

ได้ของผู้ตอบแต่ละรายจะเป็นผลรวมของทุกข้อ โดยแบ่งคำตอบในมาตราวัดออกเป็น 5 ช่วง คือ เห็นด้วยมากที่สุด (คะแนนเท่ากับ 5) เห็นด้วยมาก (คะแนนเท่ากับ 4) เห็นด้วยปานกลาง (คะแนนเท่ากับ 3) เห็นด้วยน้อย (คะแนนเท่ากับ 2) และเห็นด้วยน้อยที่สุด (คะแนนเท่ากับ 1) (Tassanee HOMKLIN, 2014)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “สัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station”

3.4 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.4.1 การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม ในการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1) การสร้างแบบสอบถาม

1.1) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาและสังเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม และประสิทธิผลในการฝึกอบรม สำหรับใช้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ตัวแปรที่ต้องการจะวัด และรูปแบบของข้อคำถาม

1.2) กำหนดนิยามปฏิบัติการให้แก่ตัวแปรแต่ละตัวให้มีความชัดเจนตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรอบแนวคิดในการศึกษา

1.3) สร้างข้อคำถามตามนิยามปฏิบัติการของตัวแปรจากกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำข้อคำถามและนิยามปฏิบัติการมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการตรวจสอบความตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

2) การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าวไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องทางด้านการใช้ภาษา และความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ ดังต่อไปนี้

1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ไม่อาจตัดสินได้ว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับ
นิยามปฏิบัติการที่ต้องการจะวัด

-1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการที่ต้องการจะวัด

โดยผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจำนวน 3 ท่าน คือ

2.1.1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการติดตามประเมินผลการฝึกอบรม 1 ท่าน

2.1.2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนและพัฒนา 1 ท่าน

2.1.3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัย 1 ท่าน

จากนั้น จะนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อ
คำถามกับนิยามปฏิบัติการ (Item - Objective Congruence Index: IOC) ตามสูตรของ Rovinelli และ
Hambleton (1977: 49)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยาม
ปฏิบัติการ

R = คะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved
N = จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ศิริชัย กาญจนวาสี (2540: 43)
กำหนดว่า เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความตรงตามเนื้อหา คือ ค่าดัชนี IOC ซึ่งค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้
จะต้องมีค่ามากกว่า .50 (IOC > .50) จึงจะถือว่าข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการที่
ต้องการจะวัด โดยจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่าดัชนี
IOC อยู่ระหว่าง .66 – 1 ในขณะที่มีข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ ที่มีค่าดัชนี IOC ต่ำกว่า .50

2.2) ผู้วิจัยทำการแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามจากข้อเสนอแนะที่ผ่านการตรวจสอบ
ความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจพิจารณาอีกครั้ง ดัง
รายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมจากคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

ตัวแปร	ข้อที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่
ตัวแปรอิสระ			
ความเชื่อ อำนาจในตน	1.1	ท่านเชื่อว่า ผลการปฏิบัติงานหรือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เกิดจาก พฤติกรรมของข้าพเจ้าเอง	ท่านเชื่อว่า การที่ท่านปฏิบัติงานได้ ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจาก พฤติกรรมการทำงานของท่านเอง
	1.4	ท่านเชื่อว่า ผลการปฏิบัติงานหรือ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เกิดจาก โชคชะตาหรือการกระทำของ บุคคลอื่น	ท่านเชื่อว่า การที่ท่านปฏิบัติงานได้ ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจาก โชค เศาะห์ ความบังเอิญ หรืออำนาจ ของบุคคลอื่น
	1.6	ท่านเชื่อว่า เมื่อใดก็ตามที่ชีวิตของ ท่านประสบกับเหตุไม่ดีหรือไม่มี ความสุข เป็นผลมาจากโชคไม่ดี หรือเคราะห์กรรม	ท่านเชื่อว่า สิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นกับชีวิต ของท่าน เป็นผลมาจากเคราะห์ กรรม
ความเกี่ยวพัน กับงาน	5.1	ท่านรู้สึกว่ งานที่รับผิดชอบมี ความสำคัญที่สุดและเข้าไปเป็น ส่วนหนึ่งของชีวิต	ท่านรู้สึกว่ งานที่รับผิดชอบมี ความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งใน ชีวิตท่าน
	5.2	ท่านพึงพอใจต่องานและการเป็น ส่วนหนึ่งของงานในองค์กร	ท่านพึงพอใจต่องานและการเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร
คุณค่าของ ผลลัพธ์	6.1	ท่านปรารถนาที่จะทำให้อดีที่สุดใน ระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรม โครงการ SMART Station	ท่านปรารถนาที่จะเก็บเกี่ยวความรู้ จากการฝึกอบรมให้ได้มากที่สุด ใน ระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรม โครงการ SMART Station
ความคาดหวัง	7.3	ท่านแน่ใจว่ การเข้ารับการ ฝึกอบรมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้อ่าน ปฏิบัติงานด้านบริการได้ดีขึ้น	ท่านคาดหวังว่ การฝึกอบรม โครงการ SMART Station จะช่วย เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) ข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมจากคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

ตัวแปร	ข้อที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่
การรับรู้ ความสามารถ ของตนเอง	8.2	ท่านรู้สึกมั่นใจว่า ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ของท่าน เท่ากับหรือสูงกว่าผู้เข้ารับการอบรมรายอื่นๆ	ท่านมั่นใจว่า ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไม่ด้อยกว่าผู้เข้ารับการอบรมรายอื่นๆ
	8.4	ท่านมั่นใจว่า จะสามารถเอาชนะอุปสรรคที่ขัดขวางการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปใช้ในการทำงานด้านบริการได้	ท่านมั่นใจว่า จะสามารถเอาชนะอุปสรรคที่ขัดขวางการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปใช้ในการทำงานด้านบริการได้
บรรยากาศใน การถ่ายโอน การฝึกอบรม ขององค์กร	13.1	จำนวนบุคลากรที่เพียงพอในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสในการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station	องค์กรของท่านมีบุคลากรที่เพียงพอ ทำให้ท่านมีโอกาสในการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station
ปฏิกิริยา	1.2	เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความน่าสนใจและตรงตามความต้องการของท่าน	เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มีความน่าสนใจ
			เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ตรงตามความต้องการของท่าน
	1.9	เอกสารประกอบการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	เอกสารประกอบการฝึกอบรมที่ใช้ในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีคุณค่าที่จะเก็บไว้ทบทวนความรู้

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) ข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมจากคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

ตัวแปร	ข้อที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่
การเรียนรู้	2.2	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ได้รับเพิ่มขึ้นจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station สามารถทำให้การทำงานด้านบริการในปัจจุบันดีขึ้น	ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้การทำงานด้านบริการของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น
	2.4	เมื่อสิ้นสุดโครงการฝึกอบรม ท่านได้รับข้อเสนอแนะจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางที่ดีในการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ	เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ
	2.8	เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านได้รับข้อเสนอแนะจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางที่ดีในการนำทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ	เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำทักษะการบริการที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ
การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	3.1	ภายหลังการได้รับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ
	3.2	ภายหลังการได้รับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านสามารถให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจทำมากขึ้น	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านมีความเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) ข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมจากคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

ตัวแปร	ข้อที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่
การ ปรับเปลี่ยน พฤติกรรม (ต่อ)	3.3	ภายหลังการได้รับการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ท่าน สามารถให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้ม แย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้ง	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้บริการ ด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูด บึ้ง
	3.4	ภายหลังการได้รับการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ท่าน สามารถให้ข้อมูลและตอบปัญหา ข้อสงสัยกับผู้ใช้บริการได้อย่าง คล่องแคล่วว่องไว	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถตอบ ปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการด้วย ความเอาใจใส่มากขึ้น
	3.5	ภายหลังการได้รับการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ท่าน สามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่อง ต่างๆจากผู้ใช้บริการ โดยไม่แสดง กิริยาท่าทาง หรือน้ำเสียงที่ไม่ พอใจ	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถรับฟังข้อ ร้องเรียนในเรื่องต่างๆจาก ผู้ใช้บริการ โดยไม่แสดงกิริยา ท่าทาง หรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ
	3.6	ภายหลังการได้รับการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ท่าน สามารถให้บริการหรือช่วยเหลือ ผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระฉ่ง	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้บริการ หรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความ กระตือรือร้น กระฉับกระฉ่ง
	3.7	ภายหลังการได้รับการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ท่าน สามารถให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ ผู้ใช้บริการด้วยน้ำเสียง กิริยา ท่าทางที่เป็นมิตร สุภาพ	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้ข้อมูล รายละเอียดแก่ผู้ใช้บริการด้วย น้ำเสียง กิริยา ท่าทางที่เป็นมิตร สุภาพ

ตารางที่ 3.1 (ต่อ) ข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมจากคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

ตัวแปร	ข้อที่	ข้อคำถามเดิม	ข้อคำถามใหม่
การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (ต่อ)	3.8	ภายหลังการได้รับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้การเดินทางเกิดประสิทธิภาพ ตรงเวลา และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น	การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้การเดินทางเกิดประสิทธิภาพ ตรงเวลา และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

ผลจากการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ จึงได้แบบสอบถามประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 111 ข้อคำถาม ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

รายการ	ข้อที่	จำนวนข้อ
ตัวแปรอิสระ		
1) คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม		
1. ความเชื่ออำนาจในตน	1.1 – 1.6	6
2. ปฏิบัติการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ	2.1 – 2.5	5
รวม		11
2) ทักษะการทำงานและอาชีพ		
1. การวางแผนอาชีพ	3.1 - 3.4	4
2. การสำรวจอาชีพ	4.1 – 4.6	6
3. ความเกี่ยวข้องกับงาน	5.1 - 5.6	6
รวม		16

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

รายการ	ข้อที่	จำนวนข้อ
ตัวแปรอิสระ (ต่อ)		
3) ทักษะต่อการฝึกอบรม		
1. คุณค่าของผลลัพธ์	6.1 - 6.5	5
2. ความคาดหวัง	7.1 - 7.6	6
3. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	8.1 - 8.5	5
รวม		16
4) คุณลักษณะขององค์กร		
11. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	11.1 - 11.6	6
12. การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	12.1 - 12.6	6
13. บรรยากาศในการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร	13.1 - 13.6	6
14. วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	14.1 - 14.6	6
รวม		24
5) การออกแบบการฝึกอบรม		
1. ความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ	9.1 - 9.4	4
2. วิธีการฝึกอบรม	10.1 - 10.6	6
รวม		10
6) แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม		
รวม		6

ตารางที่ 3.2 (ต่อ) จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถามประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

รายการ	ข้อที่	จำนวนข้อ
ตัวแปรตาม		
7) ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม		
1. ปฏิภาณ	1.1 – 1.12	12
2. การเรียนรู้	2.1 – 2.8	8
3. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	3.1 – 3.8	8
รวม		28
รวมทั้งฉบับ		111

2.3) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อัลฟาตามแบบของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ (Reliability Coefficient) ที่ยอมรับได้ จะต้องมีความมากกว่า .80 ขึ้นไป (Urbina, 2014:137) ทั้งนี้ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามแบบของครอนบาค ตามสูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

โดยที่ α = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ (Reliability Coefficient) ของเครื่องมือ

$\sum s_i^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนที่ได้จากแต่ละข้อ

S_t^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากข้อคำถามหรือรายการทุกข้อ

k = จำนวนข้อคำถามหรือรายการทั้งหมดที่ใช้วัด

2.4) ผลจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือ พบว่า ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือรวมทั้งฉบับเท่ากับ .974

2.5) เมื่อผู้วิจัยได้แบบสอบถามที่มีความตรง (Validity) และหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ที่ยอมรับได้แล้ว จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการศึกษาเป็นลำดับต่อไป และผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้ประมวลผลและมาทำการตรวจสอบเพื่อหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลอีกครั้ง ด้วยการให้บุคคลที่อยู่ในปรากฏการณ์ที่ศึกษาตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูล พร้อมให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ทักท้วงหรือยอมรับข้อมูลที่น่าเสนอ (สุภางค์ จันทวานิช, 2550: 30) โดยการสัมภาษณ์จากสารวัตรการเดินรถที่ประจำอยู่ในแขวงการเดินรถในเส้นทางเดินรถสายเหนือ จำนวนทั้งหมด 3 แขวงการเดินรถ ได้แก่ แขวงการเดินรถลำปาง แขวงการเดินรถอุตรดิตถ์ และ แขวงการเดินรถนครสวรรค์ เนื่องจากเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็นขั้นตอนที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

3.5.1 ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงสารวัตรการเดินรถที่ประจำอยู่ในแขวงการเดินรถในเส้นทางเดินรถสายเหนือ เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อสถานีรถไฟสายเหนือที่เข้าร่วมโครงการ SMART Station ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 รวมถึงจำนวนและรายชื่อของผู้เข้ารับการอบรม ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถสายเหนือ และในปัจจุบันยังคงดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติงานอยู่ในเส้นทางเดินรถดังกล่าว ซึ่งผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตร “สัมมนาเชิงปฏิบัติการ SMART Station” ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2558 ซึ่งเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยเดินทางไปติดต่อกับหน่วยงาน เพื่อขออนุญาตนัดวันและเวลาในการแจกแบบสอบถาม

2) ผู้วิจัยได้เข้าไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองตามวันและเวลาที่ได้นัดหมาย โดยในการแจกแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยจะได้นำแบบสอบถามไปให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยจะมาขอรับคืนในภายหลัง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน จากนั้น ทำการลงรหัส (Coding) เพื่อเตรียมสำหรับการบันทึกข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้อิงไปประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้พรรณนาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum)

2) สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ประกอบไปด้วย

2.1) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน (t-test for Independent Samples) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.2) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสามกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระจากกัน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถที่มีความแตกต่างกันในเรื่องอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานปัจจุบัน อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน เงินเดือน และปีงบประมาณที่เข้ารับการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากกราฟ Boxplot หากพบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีการแจกแจงแบบปกติและมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (พิจารณาจากค่า Levene Test) จะทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA) ซึ่งในกรณีที่มีตัวแปรที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least - Significant Different) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่หากพบว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ จะทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล - วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) แทน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.3) การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ทักษะคิดคำนวณ

และอาชีพ ทัศนคติต่อการฝึกอบรม คุณลักษณะขององค์การ การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้รับการอบรม ว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ซึ่งก็คือ ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.4) การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) เพื่อพัฒนาและทดสอบตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

การศึกษาครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวที่อาศัยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นพื้นฐานในการหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficients) หรือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient: β) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพื่อช่วยในการอ่านผลว่า เมื่อตัวแปรอิสระเปลี่ยนไปหนึ่งหน่วยมาตรฐานแล้ว ตัวแปรตามจะเปลี่ยนไปเท่าใดของหน่วยมาตรฐาน ซึ่งการวิเคราะห์เส้นทางเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวที่ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ตามแนวคิดของผู้วิจัยได้อย่างสมบูรณ์ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) ของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์เส้นทางคือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่อยู่ในสมการเดียวกัน จะมีค่ามากไม่ได้ ($r < .75$) เพราะจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่คำนวณได้คลาดเคลื่อน ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะต้องเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear) เชิงบวก (Additive) และอสมมาตร (Asymmetric) หรือทิศทางของความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียว (Unidirectional หรือ Recursive) ไม่เป็นความสัมพันธ์แบบย้อนกลับ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2556: 181)

จากนั้น จึงทำการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีของสเปซท์ (Specht) (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2554: 184) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

2.4.1) คำนวณค่า R^2_{FM} ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองโดยรวม (Generalized Squared Multiple Correlation) ของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$R^2_{FM} = 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2)(1 - R^2_3) \dots (1 - R^2_n)$$

เมื่อ R^2_n เป็นกำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Squared Multiple Correlation Coefficients) ของเส้นทางที่ n (หรือสมการที่ n) ในแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์

2.4.2) คำนวณค่า R^2_{OM} ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองโดยรวม (Generalized Squared Multiple Correlation) ของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$R^2_{OM} = 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2)(1 - R^2_3) \dots (1 - R^2_n)$$

เมื่อ R^2_n เป็นกำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Squared Multiple Correlation Coefficients) ของเส้นทางที่ n (หรือสมการที่ n) ในแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือตามสมมติฐาน

2.4.3) คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Measure of Goodness of Fit: Q) ของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$Q = \frac{1 - R^2_{FM}}{1 - R^2_{OM}}$$

2.4.4) คำนวณค่า W ซึ่งมีการแจกแจงใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบไคสแควร์ (X^2) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$W = -(N - d) \ln Q$$

โดยที่ $W =$ ค่าประมาณของการกระจายแบบ X^2 ที่มี $df = d$

$N =$ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$d =$ จำนวนเส้นทางที่ถูกตัดออกจากแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์

$\ln =$ ลอการิทึมธรรมชาติ (Natural Logarithm)

$Q =$ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Measure of Goodness of Fit)

2.4.5) เกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน กับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ จะพิจารณาจากการทดสอบนัยสำคัญของค่า Q จากค่า W หากพบว่า ค่า W ที่คำนวณได้

มีค่าน้อยกว่าค่า X^2 , $df = 2$ ที่ระดับนัยสำคัญ.05 การทดสอบถือว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ถ้าค่า W ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่าค่า X^2 , $df = 2$ ที่ระดับนัยสำคัญ.05 การทดสอบจะถือว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554: 189)

3.7 ตัวแปรและนิยามศัพท์ปฏิบัติการ

นิยามศัพท์ปฏิบัติการของปัจจัย/ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา “ตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย” มีดังต่อไปนี้

3.7.1 ตัวแปรอิสระ

1) *คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม (Trainee Characteristics)* หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล (นอกเหนือไปจากความสามารถ) ซึ่งมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1.1) *ความเชื่ออำนาจในตน (Locus of Control)* หมายถึง ความเชื่อของผู้เข้ารับการอบรมต่อการอนุมานสาเหตุของผลการปฏิบัติงานหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสภาพการทำงานว่า มีสาเหตุมาจากการกระทำของตนเอง หรืออยู่ภายใต้การควบคุมของตนเอง หรือมีสาเหตุมาจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรืออำนาจของบุคคลอื่น

1.2) *ปฏิกิริยาต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ (Reaction to Skill Assessment Feedback)* หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือลบต่อข้อมูลย้อนกลับที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อนทางทักษะจากการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลว่า มีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องแม่นยำ และมีประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรมมากน้อยเพียงใด

2) *ทัศนคติต่องานและอาชีพ (Career and Job Attitude)* หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อของผู้เข้ารับการอบรมที่แสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมทางบวกหรือลบต่องานและอาชีพของตนเอง โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 3 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1) *การวางแผนอาชีพ (Career Planning)* หมายถึง ขอบเขตที่ผู้เข้ารับการอบรมมีการสร้างแผน หรือกำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับอาชีพที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และมีความทันสมัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอาชีพของตนเอง

2.2) การสำรวจอาชีพ (Career Exploration) หมายถึง การประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนทางด้านทักษะของผู้เข้ารับการอบรม ค่านิยมทางอาชีพ ความสนใจ เป้าหมายหรือแผนการ และการค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานจากครอบครัว เพื่อน ที่ปรึกษา และข้อมูลทางด้านอาชีพจากแหล่งอื่นๆ

2.3) ความเกี่ยวพันกับงาน (Job Involvement) หมายถึง ขอบเขตที่ผู้เข้ารับการอบรมมีความเกี่ยวพันกับงานของตน หรือเป็นการรับรู้ในเชิงจิตวิทยาว่า งานที่ตนรับผิดชอบเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์โดยรวมทั้งหมด จะมีความเชื่อในคุณค่าของงาน รู้สึกว่างานทำให้ตนมีคุณค่า จะทุ่มเทหรืออุทิศตนให้กับงาน มีความรับผิดชอบต่องาน และมีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน

3) ทักษะต่อการฝึกอบรม (Attitude towards Training) หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อของผู้เข้ารับการอบรมที่แสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมทางบวกหรือลบต่อโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วม โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 3 องค์ประกอบ ได้แก่

3.1) คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ต่างๆที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับจากการฝึกอบรม เช่น การได้รับความรู้ การได้รับข้อเสนอแนะดีจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน การได้รับ โอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น อันเป็นผลมาจากการเข้าร่วม โครงการฝึกอบรม

3.2) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังของผู้เข้ารับการอบรมว่าผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีความเกี่ยวข้องหรือช่วยนำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น โดยจะช่วยในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน การเพิ่มโอกาสในการได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น และการเพิ่มโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

3.3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self - Efficacy) หมายถึง การแสดงออกถึงความมั่นใจ ความเพียรพยายาม และความไม่ยอมแพ้หรือท้อถอยของผู้เข้ารับการอบรมต่อความสามารถในการเรียนรู้ และการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

4) คุณลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristic) หมายถึง บรรยากาศในการถ่ายโอนหรือปัจจัยต่างๆที่ผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ว่าเป็นตัวส่งเสริมหรือกีดกันการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงาน โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 4 องค์ประกอบ ได้แก่

4.1) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) หมายถึง การแสดงออกของผู้บังคับบัญชา โดยการส่งเสริมและผลักดัน ระบุถึงโอกาส กำหนดเป้าหมาย ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ติดตามและให้ข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงให้คำชื่นชมแก่ผู้เข้ารับการอบรม ในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

4.2) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Co-worker Support) หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน โดยการส่งเสริมและผลักดัน เปิดโอกาส ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ รวมถึงให้คำชื่นชมในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

4.3) บรรยากาศในการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร (Organization's Climate for Transfer) หมายถึง สถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมกับการทำงาน หรือการจัดเตรียมโอกาสในการใช้ความรู้และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม รวมถึงการรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่ตามมาจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมกับการทำงานของผู้เข้ารับการอบรม

4.4) วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning Culture) หมายถึง การรับรู้และความคาดหวังว่า การเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญในชีวิตการทำงาน โดยจะต้องได้รับมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการเรียนรู้ และส่งเสริมการคิดก้าวหน้าและสร้างสรรค์ เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมและเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

5) การออกแบบการฝึกอบรม (Training Design) หมายถึง กระบวนการออกแบบการฝึกอบรมที่มีการกำหนดเนื้อหาของการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสม มีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดเทคนิควิธีการและสื่อที่ใช้ให้มีความเหมาะสม และการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการกำหนดวิธีการประเมินผลให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม เพื่อเอื้ออำนวยต่อการได้รับการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 2 องค์ประกอบ ได้แก่

5.1) ความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ (The Job Relevance of the Training Content) หมายถึง เทคนิค การสาธิตขั้นตอน และตัวอย่าง รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่นำเสนอในโครงการฝึกอบรมว่า มีความคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกับงานที่ผู้เข้ารับการอบรมรับผิดชอบ

5.2) *วิธีการฝึกอบรม (Training Methods)* หมายถึง วิธีการ เครื่องมือ หรือ กิจกรรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการอบรม โดยจะต้องความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม มีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรมและจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม มีความเหมาะสมกับสื่อการสอน ระยะเวลาการฝึกอบรม สถานที่อบรม และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

6) *แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม (Trainee Motivation)* หมายถึง การแสดงออกทาง พฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม ในลักษณะของความต้องการ ความสนใจ ความตั้งใจ และความพยายาม รวมถึงการเสียสละเวลาส่วนตน เพื่อให้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้เนื้อหาสาระที่นำเสนอใน โครงการฝึกอบรม

3.7.2 ตัวแปรตาม

ประสิทธิผลในการฝึกอบรม (Training Effectiveness) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมการ ฝึกอบรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่องค์การคาดหวังไว้ โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1) *ปฏิกิริยา (Reaction)* หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อการจัดองค์ประกอบต่างๆ ของโครงการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม ทั้งด้านเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมและด้านการ บริหารจัดการโครงการฝึกอบรม

2) *การเรียนรู้ (Learning)* หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการแบบ SMART เกิดทักษะในงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านบริการ ที่ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับเพิ่มขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และจากความรู้สึกของตนเอง ภายหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม

3) *การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavioral Changes)* หมายถึง การปรับเปลี่ยน พฤติกรรมในการทำงานของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ตามวัตถุประสงค์ ของการฝึกอบรม โดยแสดงออกในลักษณะของการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความ เต็มใจ ความขี้มั่นแหม่มใส การเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นและแข็งขันในการให้บริการ และแสดง ความเป็นมิตรและเป็นกันเอง รวมถึงการเดินรถที่มีประสิทธิภาพ ตรงเวลา และมีความปลอดภัย

สำหรับรายละเอียดของนิยามปฏิบัติการของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม สามารถแสดงได้ ตามตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม (Trainee Characteristics) หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล (นอกเหนือไปจากความสามารถ) ซึ่งมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน (Locus of Control) และปฏิกิริยาต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ (Reaction to Skill Assessment Feedback)</p>			
<p>1. ความเชื่ออำนาจในตน (<i>Locus of Control</i>) หมายถึง ความเชื่อของผู้เข้ารับการอบรมต่อการอนุমানสาเหตุของผลการปฏิบัติงานหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสภาพการทำงานว่า มีสาเหตุมาจากการกระทำของตนเอง หรืออยู่ภายใต้การควบคุมของตนเอง หรือมีสาเหตุมาจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรืออำนาจของบุคคลอื่น</p>	<p>ปรับจาก Rotter (1966) Noe (1986) Noe and Schmitt (1986)</p>	<p>1.1 ท่านเชื่อว่า การที่ท่านปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากพฤติกรรมการทำงานของท่าน 1.2 ท่านเชื่อว่า ความสำเร็จในการทำงานเกิดจากความพยายาม หรือการทำงานหนักของท่าน 1.3 ท่านเชื่อว่า ท่านสามารถควบคุมสถานการณ์ เพื่อให้ได้ผลตามที่ท่านต้องการได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับขึ้นเงินเดือน การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น 1.4 ท่านเชื่อว่า การที่ท่านปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่นั้น เป็นผลมาจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรืออำนาจของบุคคลอื่น 1.5 ท่านเชื่อว่า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องของโชคเคราะห์มากกว่าความสามารถที่แท้จริง 1.6 ท่านเชื่อว่า สิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นกับชีวิตของท่าน เป็นผลมาจากเคราะห์กรรม</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>2. ปฏิกริยาต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ (Reaction to Skill Assessment Feedback) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกหรือลบต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อนทางทักษะที่ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลว่า มีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้อง แม่นยำ และมีประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการอบรมมากน้อยเพียงใด</p>	<p>ปรับจาก Noe (1986) Noe and Schmitt (1986)</p>	<p>2.1 ท่านเชื่อว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความน่าเชื่อถือ</p> <p>2.2 ท่านเชื่อว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความเที่ยงตรงและเป็นธรรม</p> <p>2.3 การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ท่านเข้าใจในจุดแข็งและจุดอ่อนทางทักษะของตนมากยิ่งขึ้น</p> <p>2.4 ข้อมูลย้อนกลับที่ท่านได้รับจากแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล ชูใจให้ท่านต้องปรับปรุงจุดอ่อนทางทักษะของท่านให้ดีขึ้น</p> <p>2.5 ข้อมูลย้อนกลับที่ท่านได้รับจากแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล มีประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะในงานบริการของท่าน</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>ทัศนคติต่องานและอาชีพ (Career and Job Attitude) หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อของผู้เข้ารับการอบรมที่แสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมทางบวกหรือลบต่องานและอาชีพของตนเอง โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผนอาชีพ (Career Planning) การสำรวจอาชีพ (Career Exploration) และความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement)</p>			
<p>1. การวางแผนอาชีพ (Career Planning) หมายถึง ขอบเขตที่ผู้เข้ารับการอบรมมีการสร้างแผน หรือ กำหนดเป้าหมายเกี่ยวกับอาชีพที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และมีความทันสมัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอาชีพของตนเอง</p>	<p>ปรับจาก Noe (1986) Noe and Schmitt (1986) Colquitt et al. (2000)</p>	<p>3.1 ท่านคิดว่า การวางแผนอาชีพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับท่าน 3.2 ท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ที่จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในสายอาชีพ ภายในอีก 5 ปีข้างหน้า 3.3 ท่านทราบว่า อะไรคือสิ่งที่ท่านต้องทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานของท่าน 3.4 ท่านเปลี่ยนเป้าหมายอาชีพของตนเองอย่างบ่อยครั้ง</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>2. การสำรวจอาชีพ (Career Exploration) หมายถึง การประเมิน จุดแข็งและจุดอ่อนทางด้านทักษะ ของผู้เข้ารับการอบรม ค่านิยมทาง อาชีพ ความสนใจ เป้าหมายหรือ แผนการ และการค้นคว้าหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานจากครอบครัว เพื่อน ที่ปรึกษา และข้อมูลทางด้าน อาชีพจากแหล่งอื่นๆ</p>	<p>ปรับจาก Stumpf et al. (1983) Mihal et al. (1984) Noe (1986) Noe and Schmitt (1986) Colquitt et al. (2000)</p>	<p>4.1 ท่านมีการประเมินความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในตำแหน่งที่ สูงขึ้นให้ประสบความสำเร็จ 4.2 ท่านมีการเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติที่จำเป็นในตำแหน่งงานอื่น ภายในองค์กรที่ท่านสนใจ 4.3 ท่านมีการประเมินโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบันของท่าน 4.4 ท่านมีการรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจุบันของท่าน 4.5 ท่านมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพอื่นๆที่ท่านสนใจจากแหล่งที่ เชื่อถือได้ 4.6 ท่านมีการปรึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพจากบุคคลที่ท่านยอมรับนับ ถู เช่น เพื่อน สมาชิกในครอบครัว เป็นต้น</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัดคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>3. ความเกี่ยวข้องกับงาน (<i>Job Involvement</i>) หมายถึง ขอบเขตที่ผู้เข้ารับการอบรมมีความเกี่ยวข้องกับงานของตน หรือเป็นการรับรู้ในเชิงจิตวิทยาว่า งานที่ตนรับผิดชอบเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์โดยรวมทั้งหมด จะมีความเชื่อในคุณค่าของงาน รู้สึกว่างานทำให้ตนมีคุณค่า จะทุ่มเทหรืออุทิศตนให้กับงาน มีความรับผิดชอบต่องาน และมีความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน</p>	<p>ปรับจาก Lodahl and Kejner (1965) Kanungo (1982) Noe (1986) Noe and Schmitt (1986) Brown (1996) Colquitt et al. (2000)</p>	<p>5.1 ท่านรู้สึกว่ งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตท่าน 5.2 ท่านรู้สึกว่ งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก 5.3 ท่านพึงพอใจต่องานและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 5.4 ท่านมีความพยายามที่จะปรับปรุงการทำงานและหาความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานให้ได้ผลดีขึ้นอยู่เสมอ 5.5 ท่านมีความตั้งใจและรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ 5.6 เมื่องานยังไม่เรียบร้อย ท่านพร้อมที่จะทำต่อ ถึงแม้จะล่วงเลยเวลาทำงานแล้วก็ตาม</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดย มีสเกลในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>ทัศนคติต่อการฝึกอบรม (Attitude toward Training) หมายถึง ความรู้สึกหรือความเชื่อของผู้เข้ารับการอบรมที่แสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมทางบวกหรือลบต่อโครงการฝึกอบรมที่เข้าร่วม โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) ความคาดหวัง (Expectancy) และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self - Efficacy)</p>			
<p>1. <i>คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence)</i> หมายถึง ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ต่างๆที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับจากการฝึกอบรม เช่น การได้รับความรู้ การได้รับข้อเสนอแนะดีๆจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน การได้รับโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ เป็นต้น อันเป็นผลมาจากการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม</p>	<p>ปรับจาก Noe (1986) Noe and Schmitt (1986) Colquitt et al. (2000)</p>	<p>6.1 ท่านปรารถนาที่จะเก็บเกี่ยวความรู้จากการฝึกอบรม ให้ได้มากที่สุดในช่วงเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station 6.2 ท่านปรารถนาที่จะได้รับข้อเสนอแนะดีๆจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำความรู้ในการให้บริการแบบ SMART ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ เมื่อสิ้นสุดการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station 6.3 ท่านปรารถนาที่จะได้รับข้อเสนอแนะดีๆจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำทักษะในงานด้านบริการไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ เมื่อสิ้นสุดการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station 6.4 ท่านปรารถนาที่จะได้รับข้อเสนอแนะดีๆจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานด้านบริการ เมื่อสิ้นสุดการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station 6.5 ท่านปรารถนาที่จะได้รับโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ภายหลังจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station เสร็จสิ้น</p>	<p>ตัวแปรระดับ อันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัดคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>2. ความคาดหวัง (Expectancy)</p> <p>หมายถึง ความคาดหวังของผู้เข้ารับการอบรมว่า ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมมีความเกี่ยวข้องหรือช่วยนำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น โดยจะช่วยในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน การเพิ่มโอกาสในการได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น และการเพิ่มโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง</p>	<p>ปรับจาก Noe (1986) Noe and Schmitt (1986)</p>	<p>7.1 ท่านคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้ท่านทำงานด้านบริการได้ดีขึ้น</p> <p>7.2 ท่านคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้ท่านได้พัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>7.3 ท่านคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานด้านบริการของท่าน</p> <p>7.4 ท่านคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้านบริการได้</p> <p>7.5 ท่านคาดหวังว่า การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ในการทำงาน จะทำให้ท่านมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ส่งผลให้ท่านได้รับเงินเดือนสูงขึ้น</p> <p>7.6 ท่านคาดหวังว่า การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ในการทำงาน จะช่วยเพิ่มโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง</p>	<p>ตัวแปรระดับ อันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกล ในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>3. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self - Efficacy) หมายถึง การแสดงออกถึงความมั่นใจ ความเพียรพยายาม และความไม่ยอมแพ้หรือถอดใจของผู้เข้ารับการอบรมต่อความสามารถในการเรียนรู้ และการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน</p>	<p>ปรับจาก Bandura (1977) Gist and Mitchell (1992) Noe and Wilk (1993) Quinones (1997) Colquitt et al. (2000) Tracey et al. (2001)</p>	<p>8.1 ท่านมั่นใจว่า ท่านสามารถเรียนรู้ได้ดีในระหว่างการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station</p> <p>8.2 ท่านมั่นใจว่า ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไม่ด้อยกว่าผู้เข้ารับการอบรมรายอื่นๆ</p> <p>8.3 ท่านมั่นใจว่า ท่านจะสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการได้</p> <p>8.4 ท่านมั่นใจว่า จะสามารถเอาชนะอุปสรรคที่ขัดขวางการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปใช้ในการทำงานด้านบริการได้</p> <p>8.5 ท่านไม่ยอมแพ้หรือถอดใจในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการเข้าร่วมการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ถึงแม้จะพบกับสถานการณ์ความยุ่งยาก หรือปัญหาและอุปสรรคก็ตาม</p>	<p>ตัวแปรระดับ อันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกล ในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>คุณลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristic) หมายถึง บรรยากาศในการถ่ายโอนหรือปัจจัยต่างๆที่ผู้เข้ารับการอบรมรับรู้ว่าเป็นตัวส่งเสริมหรือกีดกันการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในการทำงาน โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Co-worker Support) บรรยากาศในการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร (Organization's Climate for Transfer) และวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning Culture)</p>			
<p>1. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) หมายถึง การแสดงออกของผู้บังคับบัญชา โดยการส่งเสริมและผลักดัน ระบุถึงโอกาส กำหนดเป้าหมาย ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ติดตามและให้ข้อมูลย้อนกลับ รวมถึงให้คำชื่นชมแก่ผู้เข้ารับการอบรมในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน</p>	<p>ปรับจาก Seyler et al. (1998) Hutchinson and Purcell (2007) Noe et al. (2011) Ellstrom (2012) Ramayah et al. (2012)</p>	<p>11.1 เมื่อเกิดปัญหาหรือเผชิญกับงานที่ท้าทาย ผู้บังคับบัญชาแนะนำให้ท่านนำสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station มาจัดการกับปัญหาเหล่านั้น 11.2 ผู้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายที่มีความชัดเจนและท้าทาย เพื่อกระตุ้นให้ท่านได้นำสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน 11.3 ผู้บังคับบัญชามักจะให้คำแนะนำที่ดีในการนำสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน 11.4 ผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านประสบปัญหาในการนำสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน 11.5 ผู้บังคับบัญชาติดตามและให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน หลังจากที่ท่านนำสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน 11.6 ผู้บังคับบัญชาชื่นชมท่าน เมื่อท่านนำสิ่งที่เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัดคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>2. การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Co-worker Support) หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน โดยการส่งเสริมและผลักดันเปิดโอกาส ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือ รวมถึงให้คำชื่นชมในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน</p>	<p>ปรับจาก Facteau et al. (1995) Hatala and Fleming (2007)</p>	<p>12.1 เพื่อนร่วมงานขอให้ท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station มาประยุกต์ใช้ เมื่อเผชิญกับงานที่ทำท่ายและปัญหาต่างๆ</p> <p>12.2 เพื่อนร่วมงานให้โอกาสและเข้าใจเมื่อท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน</p> <p>12.3 เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นแก่ท่านเป็นจำนวนมาก</p> <p>12.4 เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสและเต็มใจที่จะแบ่งปันข้อมูลหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานกับท่านอยู่เสมอ</p> <p>12.5 เมื่อท่านติดขัดหรือเผชิญกับปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะให้กำลังใจและให้ข้อเสนอแนะเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานั้น</p> <p>12.6 เพื่อนร่วมงานชื่นชมท่าน เมื่อท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>3. บรรยากาศในการถ่ายโอนการ ฝึกอบรมขององค์กร <i>(Organization's Climate for Transfer)</i> หมายถึง สถานการณ์ที่มี อิทธิพลต่อการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้ เรียนรู้จากการฝึกอบรมกับการทำงาน หรือการจัดเตรียมโอกาสในการใช้ ความรู้และทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการ อบรม รวมถึงการรับรู้ถึงผลลัพธ์ที่ ตามมาจากการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้ เรียนรู้จากการฝึกอบรมกับการทำงาน ของผู้เข้ารับการอบรม</p>	<p>ปรับจาก Noe (2005) Roullier and Goldstein (1993) Tracey et al. (1995) Quinones (1997) Colquitt et al. (2000) Kontoghiorghes (2001)</p>	<p>13.1 องค์กรของท่านมีบุคลากรที่เพียงพอ ทำให้ท่านมีโอกาสในการ ประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station 13.2 องค์กรให้การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ทำให้ท่าน สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station มาใช้ในการ ทำงานด้านบริการได้ 13.3 งบประมาณที่เพียงพอ ทำให้ท่านมีโอกาสที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จาก การฝึกอบรม SMART Station มาใช้ในการทำงานด้านบริการได้ 13.4 การมีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอ ทำให้การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้ จากการฝึกอบรม SMART Station มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 13.5 เป็นเรื่องง่ายมากที่ท่านจะประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม SMART Station เนื่องจากงานที่ท่านรับผิดชอบเอื้อต่อการประยุกต์ใช้ 13.6 ท่านจะได้รับสิทธิประโยชน์ หากนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการการ ฝึกอบรม SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ</p>	<p>ตัวแปรระดับ อันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกล ในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>4. วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning Culture)</p> <p>หมายถึง การรับรู้และความคาดหวัง ว่า การเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญในชีวิต การทำงาน โดยจะต้องได้รับ มอบหมายงานที่มีความหลากหลาย ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการ เรียนรู้ และส่งเสริมการคิดก้าวหน้า และสร้างสรรค์ เพื่อสร้างสรรค์ นวัตกรรมและเพื่อสร้างความ ได้เปรียบในการแข่งขัน</p>	<p>ปรับจาก Roullier and Goldstein (1993) Tracey et al. (1995) Kontoghiorgh es (2001)</p>	<p>14.1 ในองค์กรของท่าน มีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้พนักงานได้รับการ มอบหมายงานที่มีความหลากหลาย</p> <p>14.2 งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ทำให้ท่านต้องหมั่นเพิ่มเติม ความรู้และทักษะให้กว้างขวางและลึกซึ้งขึ้นอยู่เสมอ</p> <p>14.3 ผู้บังคับบัญชามักจะขอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในการทำงานกับท่านเสมอ</p> <p>14.4 เพื่อนร่วมงานมักจะแบ่งปันข้อมูลใหม่ๆที่สามารถนำมาใช้ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการกับท่าน</p> <p>14.5 เพื่อนร่วมงานมักจะแนะนำวิธีการใหม่ๆในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน การทำงานจากประสบการณ์ของตนเอง</p> <p>14.6 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้คิดอย่างสร้างสรรค์ และนำเสนอ ความคิดอย่างเป็นอิสระ</p>	<p>ตัวแปรระดับ อันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกล ในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>การออกแบบการฝึกอบรม (Training Design) หมายถึง กระบวนการออกแบบการฝึกอบรมที่มีการกำหนดเนื้อหาของการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสม มีการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน การกำหนดเทคนิควิธีการและสื่อที่ใช้ให้มีความเหมาะสม และการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการกำหนดวิธีการประเมินผลให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรม เพื่อเอื้ออำนวยต่อการได้รับการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ (The Job Relevance of the Training Content) และวิธีการฝึกอบรม (Training Methods)</p>			
<p>1. ความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ (The Job Relevance of the Training Content) หมายถึง เทคนิค การสาธิต ขั้นตอน และตัวอย่าง รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่นำเสนอในโครงการฝึกอบรมว่า มีความคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกับงานที่ผู้เข้ารับการอบรมรับผิดชอบ</p>	<p>ปรับจาก Yamnill and McLean (2001) Kauffeld and Lehmann-Willenbrock (2010)</p>	<p>9.1 เทคนิคการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรม SMART Station มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานจริง 9.2 การสาธิตขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรม SMART Station มีลักษณะคล้ายคลึงกับขั้นตอนในการทำงานด้านบริการของท่าน 9.3 ตัวอย่างการบริการที่ดีที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรม SMART Station มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานจริง 9.4 เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรม SMART Station มีความใกล้เคียงกับงานที่ท่านรับผิดชอบ</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัดคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>2. วิธีการฝึกอบรม (Training Methods) หมายถึง วิธีการ เครื่องมือ หรือกิจกรรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างวิทยากรกับผู้เข้ารับการอบรม โดยจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระของการฝึกอบรม มีความเหมาะสมกับผู้เข้ารับการอบรมและจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม มีความเหมาะสมกับสื่อการสอน ระยะเวลา การฝึกอบรม สถานที่อบรม และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม</p>	<p>ปรับจาก Burke and Day (1986) Gist et al. (1989) Carroll et al. (1972) Tannenbaum et al. (1993) รสสุคนธ์ มกรมณี (2549)</p>	<p>10.1 วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม SMART Station 10.2 วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART 10.3 วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความเหมาะสมกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของผู้เข้ารับการอบรม 10.4 วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม 10.5 สื่อที่นำมาใช้มีความเหมาะสมกับวิธีการฝึกอบรม 10.6 ระยะเวลาการฝึกอบรม สถานที่จัดฝึกอบรม และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม มีความเหมาะสมกับวิธีการฝึกอบรม</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม (Trainee Motivation) หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม ในลักษณะของความต้องการ ความสนใจ ความตั้งใจ และความพยายาม รวมถึงการเสียสละเวลาส่วนตัว เพื่อให้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้เนื้อหาสาระที่นำเสนอใน โครงการฝึกอบรม</p>			
	<p>ปรับจาก Robinson (1985) Noe (1986) Noe and Schmitt (1986) Mathieu and Martineau (1997)</p>	<p>15.1 โดยทั่วไปแล้ว ท่านมีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้และทักษะของตนเอง อยู่เสมอ</p> <p>15.2 โดยทั่วไปแล้ว โอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ๆ เป็นสิ่งดึงดูด ความสนใจของท่าน</p> <p>15.3 การตั้งใจฝึกอบรมให้ดีที่สุดที่สุดในระหว่างเข้าร่วมการฝึกอบรม SMART Station เป็นสิ่งสำคัญสำหรับท่าน</p> <p>15.4 เมื่อท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม SMART Station ท่านจะพยายามเรียนรู้ให้มากที่สุดเท่าที่ท่านจะทำได้</p> <p>15.5 เมื่อท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม SMART Station ท่านตั้งใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากในการพัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการของท่านให้ดีขึ้น</p> <p>15.6 ท่านยินดีที่จะสละเวลาส่วนตัวของท่านในการอ่าน ฝึกฝนทักษะ ทำงานที่ ได้รับมอบหมาย หรือสิ่งใดก็ตามที่จำเป็นต่อการเรียนรู้เนื้อหาสาระของการ ฝึกอบรม SMART Station</p>	<p>ตัวแปรระดับ อันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกล ในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>ประสิทธิผลในการฝึกอบรม (Training Effectiveness) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนา หรือเป็นไปตามที่องค์การคาดหวังไว้ โดยสามารถวัดได้จากตัวชี้วัด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ปฏิกริยา (Reaction) การเรียนรู้ (Learning) และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavioral Change)</p>			
<p>1. ปฏิกริยา (Reaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจต่อการจัดองค์ประกอบต่างๆของโครงการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม ได้แก่</p> <p>1.1 ด้านเนื้อหาของสาระของการฝึกอบรม โดยจะต้องตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ มีความน่าสนใจและตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม ตรงกับงานที่ปฏิบัติ รวมถึงขอบเขตและความลึกซึ้งของเนื้อหาสาระมีความครอบคลุมและเหมาะสม</p>	<p>ปรับจาก Noe and Schmitt (1986) Tannenbaum et al. (1993) War et al. (1999) ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2544)</p>	<p>ด้านเนื้อหาของสาระของการฝึกอบรม</p> <p>1.1 เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม SMART Station ได้</p> <p>1.2 เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มีความน่าสนใจ</p> <p>1.3 เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ตรงกับความต้องการของท่าน</p> <p>1.4 เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ตรงกับงานที่ปฏิบัติ</p> <p>1.5 ขอบเขตและความลึกซึ้งของเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มีความครอบคลุมและเหมาะสม</p>	<p>ตัวแปรระดับ อันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัดคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>1.2 ด้านการบริหารจัดการโครงการ ฝึกอบรม เช่น วิทยากร ฝ่ายจัดการ ฝึกอบรม เอกสารประกอบการ ฝึกอบรม สื่อการสอน และ สภาพแวดล้อมของสถานที่ ฝึกอบรม เป็นต้น</p>		<p>ด้านการบริหารจัดการ โครงการฝึกอบรม</p> <p>1.6 วิทยากรที่บรรยายในการฝึกอบรม SMART Station เปิดโอกาสให้ซักถาม และพยายามอธิบายกระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าใจ</p> <p>1.7 วิทยากรที่บรรยายในการฝึกอบรม SMART Station สรุปรประเด็นสำคัญเป็น ระยะๆ และสรุปรวมอีกครั้งก่อนสิ้นสุดการฝึกอบรม</p> <p>1.8 ในการจัดการฝึกอบรม SMART Station ฝ่ายจัดโครงการจะบรรจุหัวข้อ ใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการของท่าน</p> <p>1.9 เอกสารประกอบการฝึกอบรมที่ใช้ในการการฝึกอบรม SMART Station มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีคุณค่าที่จะเก็บไว้ทบทวนความรู้</p> <p>1.10 สื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรม SMART Station มีความพร้อม มีความ เหมาะสม และมีความทันสมัย</p> <p>1.11 สื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรม SMART Station ช่วยกระตุ้นให้เกิดความ สนใจและช่วยให้เข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มากขึ้น</p> <p>1.12 สภาพแวดล้อมของสถานที่จัดฝึกอบรม SMART Station เช่น อุณหภูมิ ระบบปรับอากาศ แสงสว่าง ระดับเสียง เป็นต้น มีความเหมาะสม</p>	<p>ตัวแปรระดับ อันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกล ในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>2. การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ แบบ SMART เกิดทักษะในงานบริการ และมีทัศนคติที่ดีในการทำงานด้านบริการ ที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับเพิ่มขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และจากความรู้สึกรับของตนเอง ภายหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรม</p>	<p>ปรับจาก Noe and Schmitt (1986) Tannenbaum et al. (1993) War et al. (1999) ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2544)</p>	<p>2.1 การฝึกอบรม SMART Station ทำให้ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการแบบ SMART เพิ่มขึ้น 2.2 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับจากการฝึกอบรม SMART Station ทำให้การทำงานด้านบริการของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2.3 ท่านสามารถพัฒนาความรู้ของตนเอง เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้านบริการได้ 2.4 เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม SMART Station ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ 2.5 การฝึกอบรม SMART Station ทำให้ท่านเกิดทักษะในงานบริการเพิ่มมากขึ้น 2.6 ท่านรู้สึกว่าคุณค่าในงานบริการที่ได้รับจากการฝึกอบรม SMART Station จะสามารถเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของท่านให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล 2.7 ท่านสามารถพัฒนาทักษะในงานบริการของท่าน เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้านบริการได้ 2.8 เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม SMART Station ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำทักษะการบริการที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ</p>	<p>ตัวแปรระดับ อันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>

ตารางที่ 3.3 (ต่อ) ปัจจัย/ตัวแปร นิยามปฏิบัติการ รายการข้อคำถาม และระดับการวัด

ปัจจัย/ตัวแปร และนิยามปฏิบัติการ	แหล่งอ้างอิง	รายการข้อคำถาม	ระดับการวัด
<p>3. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavioral Changes) หมายถึง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยแสดงออกในลักษณะของการตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความเต็มใจ ความขี้มั่นใจ การเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นและแข็งขันในการให้บริการ และแสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง รวมถึงการเดินรถที่มีประสิทธิภาพ ตรงเวลา และมีความปลอดภัย</p>	<p>ปรับจาก Noe and Schmitt (1986) Tannenbaum et al. (1993) War et al. (1999) ฉันทะพันธ์ เจริญนันท์ (2544)</p>	<p>3.1 การฝึกอบรม SMART Station ทำให้ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ</p> <p>3.2 ภายหลังการเข้าร่วมฝึกอบรม SMART Station ท่านมีความเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น</p> <p>3.3 การฝึกอบรม SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่นบูคั้ง</p> <p>3.4 การฝึกอบรม SMART Station ทำให้ท่านสามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่มากขึ้น</p> <p>3.5 การฝึกอบรม SMART Station ทำให้ท่านสามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆจากผู้บริการ โดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ</p> <p>3.6 การฝึกอบรม SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้บริการหรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง</p> <p>3.7 การฝึกอบรม SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ผู้ใช้บริการด้วยน้ำเสียง กิริยา ท่าทางที่เป็นมิตร สุภาพ</p> <p>3.8 การฝึกอบรม SMART Station ทำให้การเดินรถเกิดประสิทธิภาพ ตรงเวลา และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น</p>	<p>ตัวแปรระดับอันดับ (Ordinal Scale) โดยมีสเกลในการวัด คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด</p>