

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา “ตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย” ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 การพรรณนาข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรต่างๆ และประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

4.2 การเปรียบเทียบประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

4.4 การทดสอบตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

|             |         |  |
|-------------|---------|--|
| $\bar{X}$   | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย (Mean)                           |
| S.D.        | หมายถึง | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  |
| Min         | หมายถึง | ค่าต่ำสุด (Minimum)                        |
| Max         | หมายถึง | ค่าสูงสุด (Maximum)                        |
| MR          | หมายถึง | ค่าเฉลี่ยของอันดับในแต่ละกลุ่ม (Mean Rank) |
| $X^2$       | หมายถึง | การแจกแจงแบบไคสแควร์                       |
| P หรือ Sig. | หมายถึง | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ                      |

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล (ต่อ)

|            |         |   |
|------------|---------|---|
| b          | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Regression Coefficient)   |
| $\beta$    | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient) หรือค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient)   |
| t          | หมายถึง | ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน   |
| $R^2$      | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of determination)  |
| SEE        | หมายถึง | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of Estimate)  |
| F          | หมายถึง | ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน   |
| $R^2_{FM}$ | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองโดยรวม (Generalized Squared Multiple Correlation) ของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์                 |
| $R^2_{OM}$ | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองโดยรวม (Generalized Squared Multiple Correlation) ของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน |
| Q          | หมายถึง | ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Measure of Goodness of Fit)   |
| W          | หมายถึง | ค่าประมาณของการกระจายแบบ $X^2$ ที่มี $df = d$   |

#### 4.1 การพรรณนาข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรต่างๆ และประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่าย

##### ปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการพรรณนาข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรต่างๆ และประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum)

##### 4.1.1 การพรรณนาข้อมูลส่วนบุคคล

ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 81.0 รองลงมาคือ เพศหญิง ร้อยละ 19.0 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 ถึง

40 ปี ร้อยละ 29.0 มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.0 และที่น้อยที่สุดคือ มีอายุระหว่าง 41 ถึง 50 ปี ร้อยละ 15.0 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 57.5 รองลงมาคือ โสด ร้อยละ 39.0 และที่น้อยที่สุดคือ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ร้อยละ 3.5 โดยส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 33.5 ระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 15.5 และที่น้อยที่สุดคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 8.5 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานการเดินรถ ในระดับ 1 ถึง 4 ร้อยละ 72.0 รองลงมาคือ พนักงานการเดินรถในระดับ 6 ร้อยละ 14.5 พนักงานการเดินรถตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป ร้อยละ 14.5 และที่น้อยที่สุดคือ พนักงานการเดินรถในระดับ 5 ร้อยละ 1.5 ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.5 11 ถึง 20 ปี ร้อยละ 16.5 และที่น้อยที่สุดคือ 6 ถึง 10 ปี ร้อยละ 10.0 ส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ที่ 10,001 ถึง 30,000 บาท ร้อยละ 47.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 32.0 ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 13.0 และที่น้อยที่สุดคือ 30,001 ถึง 50,000 บาท ร้อยละ 7.5 ส่วนใหญ่เข้ารับการฝึกอบรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ร้อยละ 29.5 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ร้อยละ 22.8 และที่น้อยที่สุดคือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ร้อยละ 13.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล (200 ราย)

| ข้อมูลส่วนบุคคล     | ร้อยละ (จำนวน) |
|---------------------|----------------|
| <b>เพศ</b>          |                |
| ชาย                 | 81.0 (162)     |
| หญิง                | 19.0 (38)      |
| รวม                 | 100.0 (200)    |
| <b>อายุ</b>         |                |
| ต่ำกว่า 30 ปี       | 32.0 (64)      |
| 31 – 40 ปี          | 29.0 (58)      |
| 41 – 50 ปี          | 15.0 (30)      |
| ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป | 24.0 (48)      |
| รวม                 | 100.0 (200)    |
| $\bar{X} = 38.95^*$ | S.D. = 11.24*  |
|                     | Min = 21*      |
|                     | Max = 60*      |

\* เป็นสถิติที่คำนวณโดยใช้ตัวเลขจริง ไม่ใช่ตัวเลขที่อยู่ระดับอันดับ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล (200 ราย)

| ข้อมูลส่วนบุคคล  | ร้อยละ (จำนวน) |
|--|----------------|
| <b>สถานภาพการสมรส</b>  |                |
| โสด  | 39.0 ( 78 )    |
| สมรส   | 57.5 (115)     |
| หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่                                      | 3.5 ( 7 )      |
| รวม  | 100.0 (200)    |
| <b>ระดับการศึกษา</b>   |                |
| มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า                                   | 8.5 ( 17 )     |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.                                     | 42.5 ( 85 )    |
| อนุปริญญา หรือปวส.   | 15.5 ( 31 )    |
| ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป   | 33.5 ( 67 )    |
| รวม  | 100.0 (200)    |
| <b>ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน</b>                               |                |
| พนักงานระดับ 1 - 4   | 72.0 (144)     |
| พนักงานระดับ 5 - 6   | 16.0 ( 32 )    |
| พนักงานตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป                                   | 12.0 ( 24 )    |
| รวม  | 100.0 (200)    |
| $\bar{X} = 3.43^*$ S.D. = 1.97*      Min = 2*      Max = 8*    |                |
| <b>อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน</b>                                |                |
| ต่ำกว่า 5 ปี   | 72.0 (102)     |
| 6 – 10 ปี  | 1.5 ( 20 )     |
| 11 – 20 ปี   | 14.5 ( 33 )    |
| รวม  | 100.0 (200)    |
| $\bar{X} = 11.72^*$ S.D. = 12.89*      Min = 1*      Max = 56* |                |

\* เป็นสถิติที่คำนวณโดยใช้ตัวเลขจริง ไม่ใช่ตัวเลขที่อยู่ระดับอันดับ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) ร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล (200 ราย)

| ข้อมูลส่วนบุคคล                       | ร้อยละ (จำนวน)                                 |
|---------------------------------------|--|
| <b>อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน (ต่อ)</b> |  |
| ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป                   | 12.0 ( 45 )                                    |
| รวม                                   | 100.0 (200)                                    |
| $\bar{X} = 11.72^*$                   | S.D. = 12.89*      Min = 1*      Max = 56*     |
| <b>เงินเดือน</b>                      |  |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท                    | 32.0 ( 64 )                                    |
| 10,001 – 30,000 บาท                   | 47.5 ( 95 )                                    |
| 30,001 – 50,000 บาท                   | 7.5 ( 15 )                                     |
| ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป              | 13.0 ( 26 )                                    |
| รวม                                   | 100.0 (200)                                    |
| $\bar{X} = 2.01^*$                    | S.D. = .96*      Min = 7800*      Max = 73370* |
| <b>ปีงบประมาณที่เข้ารับการฝึกอบรม</b> |  |
| ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555                  | 13.0 ( 37 )                                    |
| ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556                  | 22.8 ( 65 )                                    |
| ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557                  | 29.5 ( 84 )                                    |
| ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558                  | 34.7 ( 99 )                                    |
| รวม                                   | 100.0 (200)                                    |

\* เป็นสถิติที่คำนวณโดยใช้ตัวเลขจริง ไม่ใช่ตัวเลขที่อยู่ระดับอันดับ

#### 4.1.2 การพรรณนาตัวแปรต่างๆ และประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ในการพรรณนาตัวแปรต่างๆ ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ยึดตามแนวทางของศาสตราจารย์พิชิต พิทักษ์  
เทพสมบัติ (2548) ในการพรรณนา เนื่องจากระดับการวัดของตัวแปรเป็นระดับอันดับ (Ordinal  
Scale)

### 1) คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม

คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ประกอบด้วยความเชื่ออำนาจในตน และปฏิกิริยาต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ

#### 1.1) ความเชื่ออำนาจในตน

ในด้านความเชื่ออำนาจในตน ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) ผลการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการอบรม 2) ความสำเร็จในการทำงานเกิดจากความพยายามหรือการทำงานหนักของผู้เข้ารับการอบรม 3) ความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ เพื่อให้ได้ผลตามที่ผู้เข้ารับการอบรมต้องการ เช่น การเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับขึ้นเงินเดือน การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น 4) ผลการปฏิบัติงานมีสาเหตุมาจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรืออำนาจของบุคคลอื่น 5) การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องของโชคมากกว่าความสามารถที่แท้จริงของผู้เข้ารับการอบรม และ 6) สิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นกับชีวิตของผู้เข้ารับการอบรมเป็นผลมาจากเคราะห์กรรม เพื่อใช้ในการวัดความเชื่ออำนาจในตน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความเชื่ออำนาจในกายตนมาก (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีความเชื่ออำนาจในกายตนมากที่สุดคือ ความสำเร็จในการทำงานเกิดจากความพยายามหรือการทำงานหนักของผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ 93.0 ผลการปฏิบัติงานเป็นผลมาจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรืออำนาจของบุคคลอื่น ร้อยละ 80.0 สิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นกับชีวิตของผู้เข้ารับการอบรมเป็นผลมาจากเคราะห์กรรม ร้อยละ 79.5 ผู้เข้ารับการอบรมมีความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ เพื่อให้ได้ผลตามที่ตนต้องการ เช่น การเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับขึ้นเงินเดือน การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ร้อยละ 78.0 และที่น้อยที่สุดคือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องของโชคมากกว่าความสามารถที่แท้จริงของผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ 77.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความเห็นต่อความเชื่ออำนาจในตน

| ความเชื่ออำนาจในตน  | เห็นด้วย  | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย   | รวม         |
|---|-----------|----------|----------|----------|------------|-------------|
|   | มากที่สุด | มาก      | ปานกลาง  | น้อย     | น้อยที่สุด |             |
| ท่านเชื่อว่า ความสำเร็จในการทำงาน เกิดจากความพยายาม หรือการทำงานหนักของท่าน | 22.5      | 50.5     | 23.0     | 3.0      | 1.0        | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความเห็นต่อความเชื่ออำนาจในตน

| ความเชื่ออำนาจในตน   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| ท่านเชื่อว่า การที่ท่านปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ นั้น เป็นผลมาจากพฤติกรรมการทำงานของท่าน  | 20.0              | 52.5        | 20.5            | 5.0          | 2.0                | 100.0 (200) |
| ท่านเชื่อว่า การที่ท่านปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ นั้น ไม่ได้เป็นผลมาจากโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรืออำนาจของบุคคลอื่น   | 17.5              | 41.0        | 21.5            | 16.0         | 4.0                | 100.0 (200) |
| ท่านเชื่อว่า สิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นกับชีวิตของท่าน ไม่ได้เป็นผลมาจากเคราะห์กรรม  | 18.0              | 38.5        | 23.0            | 15.0         | 5.5                | 100.0 (200) |
| ท่านเชื่อว่า ท่านสามารถควบคุมสถานการณ์ เพื่อให้ได้ผลตามที่ท่านต้องการได้ เช่น การเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับขึ้นเงินเดือน การขอรับจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น | 11.0              | 34.0        | 33.0            | 15.5         | 6.5                | 100.0 (200) |
| ท่านเชื่อว่า การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นเรื่องของความสามารถที่แท้จริงมากกว่าโชค   | 15.5              | 46.0        | 16.0            | 17.5         | 5.0                | 100.0 (200) |

## 1.2) ปฏิบัติการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ

ในด้านปฏิบัติการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือของการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา 2) ความเที่ยงตรงและเป็นธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา 3) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลกับผู้บังคับบัญชามีประโยชน์ต่อการเข้าใจในจุดแข็งและจุดอ่อนทางทักษะของผู้เข้ารับการอบรม 4) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลกับผู้บังคับบัญชามีประโยชน์ต่อการปรับปรุงจุดอ่อนทางทักษะของผู้เข้ารับการอบรม และ 5) การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลกับผู้บังคับบัญชามีประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะในงานบริการของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อใช้ในการวัดปฏิบัติการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีปฏิบัติการที่ดีต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีปฏิบัติการที่ดีต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะมากที่สุดคือ การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจในจุดแข็งและจุดอ่อนทางทักษะของตนมากยิ่งขึ้น ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับจากแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลมีประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะในงานบริการของผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ 92.5 ข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับจากแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล จูงใจให้ผู้เข้ารับการอบรมต้องปรับปรุงจุดอ่อนทางทักษะของตนให้ดีขึ้น ร้อยละ 91.0 การประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชามีความน่าเชื่อถือ ร้อยละ 83.0 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชามีความเที่ยงตรงและเป็นธรรม ร้อยละ 80.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความเห็นต่อปฏิบัติการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ

| ปฏิบัติการให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลกับผู้บังคับบัญชา ทำให้ท่านเข้าใจในจุดแข็งและจุดอ่อนทางทักษะของตนมากยิ่งขึ้น | 5.5               | 50.0        | 38.5            | 4.0          | 2.0                | 100.0 (200) |



ตารางที่ 4.3 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อปฏิบัติการให้การให้ข้อมูลย้อนกลับในการประเมินทักษะ

| ปฏิบัติการให้การให้ข้อมูล<br>ย้อนกลับในการประเมิน<br>ทักษะ  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| ข้อมูลย้อนกลับที่ท่าน<br>ได้รับจากแผนพัฒนา<br>บุคลากรรายบุคคล มี<br>ประโยชน์ต่อการ<br>พัฒนาทักษะในงาน<br>บริการของท่าน            | 13.0                  | 51.5            | 28.0                | 6.0              | 1.5                    | 100.0 (200) |
| ข้อมูลย้อนกลับที่ท่าน<br>ได้รับจากแผนพัฒนา<br>บุคลากรรายบุคคล จูง<br>ใจให้ท่านต้อง<br>ปรับปรุงจุดอ่อนทาง<br>ทักษะของท่านให้ดีขึ้น | 5.5                   | 50.5            | 35.0                | 8.0              | 1.0                    | 100.0 (200) |
| ท่านเชื่อว่า การ<br>ประเมินผลการ<br>ปฏิบัติงานของ<br>ผู้บังคับบัญชา มีความ<br>น่าเชื่อถือ   | 7.0                   | 42.0            | 34.0                | 13.5             | 3.5                    | 100.0 (200) |
| ท่านเชื่อว่า การ<br>ประเมินผล<br>การปฏิบัติงานของ<br>ผู้บังคับบัญชา มีความ<br>เที่ยงตรงและเป็นธรรม                                | 7.0                   | 38.5            | 34.5                | 16.0             | 4.0                    | 100.0 (200) |

2) ทักษะคิทำงานและอาชีพ

ทักษะคิทำงานและอาชีพ ประกอบด้วยการวางแผนอาชีพ การสำรวจอาชีพ และความ  
เกี่ยวพันในงาน

## 2.1) การวางแผนอาชีพ

ในด้านการวางแผนอาชีพ ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ 1) ความจำเป็นของการวางแผนอาชีพของผู้เข้ารับการอบรม 2) การกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมประสบความสำเร็จในสายอาชีพ ภายในอีก 5 ปีข้างหน้า 3) สิ่ง que ผู้เข้ารับการอบรมพึงกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน และ 4) การเปลี่ยนเป้าหมายอาชีพของผู้เข้ารับการอบรมอย่างบ่อยครั้ง เพื่อใช้ในการวัดการวางแผนอาชีพ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีการวางแผนอาชีพของตน (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีการวางแผนอาชีพมากที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงสิ่งที่พึงกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานของตนเอง ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ การวางแผนอาชีพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้เข้ารับการอบรม และผู้เข้ารับการอบรมมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ที่จะทำให้ตนประสบความสำเร็จในสายอาชีพ ภายในอีก 5 ปีข้างหน้า ร้อยละ 95.5 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ผู้เข้ารับการอบรมเปลี่ยนเป้าหมายอาชีพของตนอย่างบ่อยครั้ง ร้อยละ 76.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความเห็นต่อการวางแผนอาชีพ

| การวางแผนอาชีพ   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| ท่านทราบว่า อะไรคือสิ่ง ที่ท่านต้องทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานของท่าน                   | 16.5              | 60.0        | 19.5            | 3.5          | 0.5                | 100.0 (200) |
| ท่านคิดว่า การวางแผนอาชีพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับท่าน  | 30.5              | 52.5        | 12.5            | 4.5          | -                  | 100.0 (200) |
| ท่านมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ที่จะทำให้ท่านประสบความสำเร็จในสายอาชีพ ภายในอีก 5 ปีข้างหน้า | 18.5              | 46.5        | 30.5            | 4.0          | 0.5                | 100.0 (200) |
| ท่านไม่เปลี่ยนเป้าหมายอาชีพของตนเอง  | 14.0              | 34.5        | 28.0            | 19.0         | 4.5                | 100.0 (200) |

## 2.2) การสำรวจอาชีพ

ในด้านการสำรวจอาชีพ ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) การประเมินความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นของผู้เข้ารับการอบรมให้ประสบความสำเร็จ 2) การเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติที่จำเป็นในตำแหน่งงานอื่นภายในองค์กรที่ผู้เข้ารับการอบรมสนใจ 3) การประเมินโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบันของผู้เข้ารับการอบรม 4) การรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบันของผู้เข้ารับการอบรม 5) การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพอื่น ๆ ที่สนใจจากแหล่งที่เชื่อถือของผู้เข้ารับการอบรม และ 6) การปรึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพจากบุคคลที่ผู้เข้ารับการอบรมยอมรับนับถือ เพื่อใช้ในการวัดการสำรวจอาชีพ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีการสำรวจอาชีพของตน (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีการสำรวจอาชีพมากที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมมีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบันของตน ร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ ผู้เข้ารับการอบรมมีการประเมินความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นให้ประสบความสำเร็จ ร้อยละ 93.0 ผู้เข้ารับการอบรมมีการประเมินโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบันของตน ร้อยละ 92.0 ผู้เข้ารับการอบรมมีการปรึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีพจากบุคคลที่ตนยอมรับนับถือ เช่น เพื่อน สมาชิกในครอบครัว เป็นต้น ร้อยละ 91.5 ผู้เข้ารับการอบรมมีการเสาะหาข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติที่จำเป็นในตำแหน่งงานอื่นภายในองค์กรที่ตนสนใจ ร้อยละ 90.5 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ผู้เข้ารับการอบรมมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพอื่น ๆ ที่ตนสนใจจากแหล่งที่เชื่อถือได้ ร้อยละ 86.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความเห็นต่อการสำรวจอาชีพ

| การสำรวจอาชีพ  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| ท่านมีการรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพปัจจุบันของท่าน               | 12.5              | 57.5        | 23.5            | 6.5          | -                  | 100.0 (200) |
| ท่านมีการประเมินความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นให้ประสบความสำเร็จ | 10.0              | 56.0        | 27.0            | 6.5          | 0.5                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.5 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อการสำรวจอาชีพ

| การสำรวจอาชีพ  | เห็นด้วย  | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย   | รวม         |
|--|-----------|----------|----------|----------|------------|-------------|
|  | มากที่สุด | มาก      | ปานกลาง  | น้อย     | น้อยที่สุด |             |
| ท่านมีการประเมินโอกาส<br>ความก้าวหน้าในอาชีพ<br>ปัจจุบันของท่าน  | 12.5      | 52.0     | 27.5     | 7.5      | 0.5        | 100.0 (200) |
| ท่านมีการปรึกษาข้อมูลที่<br>เกี่ยวข้องกับอาชีพจาก<br>บุคคลที่ท่านยอมรับ<br>นับถือ เช่น เพื่อน<br>สมาชิกในครอบครัว<br>เป็นต้น | 14.0      | 48.5     | 29.0     | 8.0      | 0.5        | 100.0 (200) |
| ท่านมีการเสาะหาข้อมูล<br>เกี่ยวกับคุณสมบัติที่<br>จำเป็นในตำแหน่งงาน<br>อื่นภายในองค์กรที่<br>ท่านสนใจ                       | 11.5      | 50.5     | 28.5     | 9.5      | -          | 100.0 (200) |
| ท่านมีการรวบรวมข้อมูล<br>เกี่ยวกับอาชีพอื่นๆที่<br>ท่านสนใจจากแหล่งที่<br>เชื่อถือได้  | 10.0      | 41.5     | 35.0     | 12.5     | 1.0        | 100.0 (200) |

### 2.3) ความเกี่ยวข้องกับงาน

ในด้านความเกี่ยวข้องกับงาน ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) ความเชื่อในความสำคัญของงานที่มีต่อผู้เข้ารับการอบรม 2) ความเชื่อในความสำคัญของงานที่มีต่อองค์กร 3) ความพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 4) ความพยายามในการปรับปรุงการทำงาน และหาความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานให้ได้ผลดีขึ้น 5) ความตั้งใจและความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ และ 6) การเสียสละเวลาส่วนตัวของผู้เข้ารับการอบรมให้กับงาน เพื่อใช้ในการวัดความเกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องในงานของตน (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีความเกี่ยวข้องในงานมากที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมมีความพยายามในการ

ปรับปรุงการทำงาน และหาความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานให้ได้ผลดีขึ้นอยู่เสมอ ร้อยละ 96 รองลงมา คือ ผู้เข้ารับการอบรมพึงพอใจต่องานและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ร้อยละ 95.5 ผู้เข้ารับการอบรมมีความตั้งใจและรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ ร้อยละ 94.5 ผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกว่ งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตตน และผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกว่ งานที่ตนรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก ร้อยละ 94.0 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ เมื่องานยังไม่เรียบร้อย ผู้เข้ารับการอบรมพร้อมที่จะทำต่อ ถึงแม้จะล่วงเลยเวลาทำงานแล้วก็ตาม ร้อยละ 93.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความเห็นต่อความเกี่ยวพันกับงาน

| ความเกี่ยวพันกับงาน   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| ท่านมีความพยายามในการปรับปรุงการทำงาน และหาความรู้เกี่ยวกับวิธีการทำงานให้ได้ผลดีขึ้นอยู่เสมอ | 30.0              | 54.5        | 11.5            | 4.0          | -                  | 100.0 (200) |
| ท่านพึงพอใจต่องานและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร   | 31.5              | 52.0        | 12.0            | 2.0          | 2.5                | 100.0 (200) |
| ท่านมีความตั้งใจและรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มความสามารถ                                     | 45.0              | 40.5        | 8.5             | 4.5          | 1.5                | 100.0 (200) |
| ท่านรู้สึกว่ งานที่รับผิดชอบมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตท่าน                           | 36.0              | 45.5        | 12.5            | 3.5          | 2.5                | 100.0 (200) |
| ท่านรู้สึกว่ งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก                                  | 39.0              | 43.0        | 12.0            | 3.5          | 2.5                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อความเกี่ยวพันกับงาน

| ความเกี่ยวพันกับงาน     | เห็นด้วย  | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย   | รวม         |
|-------------------------|-----------|----------|----------|----------|------------|-------------|
|                         | มากที่สุด | มาก      | ปานกลาง  | น้อย     | น้อยที่สุด |             |
| เมืองงานยังไม่เรียบร้อย | 38.5      | 41.5     | 13.0     | 5.5      | 1.5        | 100.0 (200) |
| ท่านพร้อมที่จะทำต่อ     |           | 93.0     |          |          |            |             |
| ถึงแม้จะล่วงเลยเวลา     |           |          |          |          |            |             |
| ทำงานแล้วก็ตาม          |           |          |          |          |            |             |

### 3) ทศนคติต่อการฝึกอบรม

ทศนคติต่อการฝึกอบรม ประกอบด้วยคุณค่าของผลลัพธ์ ความคาดหวัง และการรับรู้ความสามารถของตนเอง

#### 3.1) คุณค่าของผลลัพธ์

ในด้านคุณค่าของผลลัพธ์ ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ 1) ความปรารถนาในการเก็บเกี่ยวความรู้จากการฝึกอบรมให้ได้มากที่สุด 2) ความปรารถนาในการได้รับข้อเสนอแนะดีจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำความรู้ในการให้บริการแบบ SMART ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ 3) ความปรารถนาในการได้รับข้อเสนอแนะดีจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำทักษะในงานด้านบริการไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ 4) ความปรารถนาในการได้รับข้อเสนอแนะดีจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานด้านบริการ และ 5) ความปรารถนาในการได้รับโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ เพื่อใช้ในการวัดคุณค่าของผลลัพธ์ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่ให้คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรม (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า ให้คุณค่าของผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรมมากที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมปรารถนาที่จะเก็บเกี่ยวความรู้จากการฝึกอบรมให้ได้มากที่สุด ในระหว่างเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ผู้เข้ารับการอบรมปรารถนาที่จะได้รับข้อเสนอแนะดีจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำความรู้ในการให้บริการแบบ SMART ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ เมื่อสิ้นสุดการเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ร้อยละ 95.0 ผู้เข้ารับการอบรมปรารถนาที่จะได้รับข้อเสนอแนะดีจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานด้านบริการ เมื่อสิ้นสุดการเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station และผู้เข้ารับการอบรมปรารถนาที่จะได้รับโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ ภายหลังจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station เสร็จสิ้นไป ร้อยละ 93.5 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ผู้เข้ารับการอบรมปรารถนาที่จะได้รับข้อเสนอแนะดีจากวิทยากรเกี่ยวกับแนวทางในการนำทักษะในงานด้านบริการไป

ประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ เมื่อสิ้นสุดการเข้ารับการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ร้อยละ 92.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความเห็นต่อคุณค่าของผลลัพธ์

| คุณค่าของผลลัพธ์   | เห็นด้วย  | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย   | รวม         |
|--|-----------|----------|----------|----------|------------|-------------|
|  | มากที่สุด | มาก      | ปานกลาง  | น้อย     | น้อยที่สุด |             |
| ท่านปรารถนาที่จะเก็บ<br>เกี่ยวความรู้จากการ<br>ฝึกอบรมให้ได้อีก<br>ที่สุด ในระหว่างเข้า<br>รับการฝึกอบรม   | 29.0      | 44.5     | 22.0     | 4.0      | 0.5        | 100.0 (200) |
| ท่านปรารถนาที่จะ<br>ได้รับข้อเสนอแนะ<br>ดีจากวิทยากร<br>เกี่ยวกับแนวทางใน<br>การนำความรู้ในการ<br>ให้บริการแบบ<br>SMART ไป<br>ประยุกต์ใช้ในการ<br>ทำงาน เมื่อสิ้นสุด<br>การฝึกอบรม | 26.5      | 46.0     | 22.5     | 3.0      | 2.0        | 100.0 (200) |
| ท่านปรารถนาที่จะ<br>ได้รับข้อเสนอแนะ<br>ดีจากวิทยากร<br>เกี่ยวกับแนวทางใน<br>การแก้ไขปัญหาที่<br>เกิดขึ้นในการทำงาน<br>ด้านบริการ เมื่อ<br>สิ้นสุดการเข้ารับการ<br>ฝึกอบรม         | 24.5      | 51.0     | 18.0     | 4.5      | 2.0        | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อคุณค่าของผลลัพธ์

| คุณค่าของผลลัพธ์  | เห็นด้วย  | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย   | รวม         |
|---|-----------|----------|----------|----------|------------|-------------|
|   | มากที่สุด | มาก      | ปานกลาง  | น้อย     | น้อยที่สุด |             |
| ท่านปรารถนาที่จะ<br>ได้รับโอกาส<br>ความก้าวหน้าในสาย<br>อาชีพ ภายหลังจาก<br>การฝึกอบรม<br>เสร็จสิ้นไป   | 24.0      | 51.0     | 18.5     | 5.5      | 1.0        | 100.0 (200) |
| ท่านปรารถนาที่จะ<br>ได้รับข้อเสนอแนะ<br>ดีจากวิทยากร<br>เกี่ยวกับแนวทางใน<br>การนำทักษะในงาน<br>ด้านบริการไป<br>ประยุกต์ใช้ในการ<br>ทำงานด้านบริการ<br>เมื่อสิ้นสุดการ<br>ฝึกอบรม | 24.0      | 49.5     | 18.5     | 6.0      | 2.0        | 100.0 (200) |

### 3.2) ความคาดหวัง

ในด้านความคาดหวัง ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) ความคาดหวังในการทำงานด้านบริการที่ดีขึ้น 2) ความคาดหวังในการพัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3) ความคาดหวังในการเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานด้านบริการ 4) ความคาดหวังในการแก้ไขปัญหาที่พบในการทำงานด้านบริการ 5) ความคาดหวังในการมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น และ 6) ความคาดหวังในการเพิ่มโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพื่อใช้ในการวัดความคาดหวัง ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีความคาดหวังกับโครงการฝึกอบรมมาก (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีความคาดหวังมากที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานด้านบริการของตน ร้อยละ 95.5 รองลงมาคือ ผู้เข้ารับการอบรมคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้คุณสามารถแก้ไขปัญหาที่พบในการทำงานด้านบริการได้ ร้อยละ 94.0 ผู้เข้ารับการอบรมคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้คุณสามารถทำงานด้าน



บริการได้ดีขึ้น และผู้เข้ารับการอบรมคาดหวังว่า การฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะช่วยให้  
 คนได้พัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ร้อยละ 92.5 ผู้เข้ารับการ  
 อบรมคาดหวังว่า การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ในการ  
 ทำงาน จะช่วยเพิ่มโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ร้อยละ 88.5 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ผู้เข้า  
 รับการอบรมคาดหวังว่า การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ใน  
 การทำงาน จะทำให้คนมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และส่งผลทำให้ได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น ร้อยละ 88.0  
 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ร้อยละของความเห็นต่อความคาดหวัง

| ความคาดหวัง   | เห็นด้วย  | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย   | รวม         |
|---|-----------|----------|----------|----------|------------|-------------|
|   | มากที่สุด | มาก      | ปานกลาง  | น้อย     | น้อยที่สุด |             |
| ท่านคาดหวังว่า การ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station จะ<br>ช่วยเสริมสร้างความ<br>มั่นใจในการทำงาน<br>ด้านบริการของท่าน             | 20.5      | 50.5     | 24.5     | 4.0      | 0.5        | 100.0 (200) |
| ท่านคาดหวังว่า การ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station จะ<br>ช่วยให้ท่านสามารถ<br>แก้ไขปัญหาที่ท่าน<br>พบในการทำงาน<br>ด้านบริการได้ | 24.0      | 48.0     | 22.0     | 6.0      | -          | 100.0 (200) |
| ท่านคาดหวังว่า การ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station จะ<br>ช่วยให้ท่านสามารถ<br>แก้ไขปัญหาที่ท่าน<br>พบในการทำงาน<br>ด้านบริการได้ | 24.0      | 48.0     | 22.0     | 6.0      | -          | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อความคาดหวัง

| ความคาดหวัง  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| ท่านคาดหวังว่า การ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station จะ<br>ช่วยให้ท่านทำงาน<br>ด้านบริการได้ดีขึ้น  | 22.0              | 48.0        | 22.5            | 5.0          | 2.5                | 100.0 (200) |
| ท่านคาดหวังว่า การ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station จะ<br>ช่วยให้ท่านได้พัฒนา<br>ความรู้และทักษะใน<br>งานบริการให้มี<br>ประสิทธิภาพมาก<br>ยิ่งขึ้น                 | 22.0              | 49.0        | 21.5            | 5.5          | 2.0                | 100.0 (200) |
| ท่านคาดหวังว่า การ<br>ประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้<br>เรียนรู้จากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station ใน<br>การทำงาน จะช่วย<br>เพิ่มโอกาสในการ<br>เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง | 15.5              | 41.0        | 32.0            | 9.5          | 2.0                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อความคาดหวัง

| ความคาดหวัง   | เห็นด้วย  | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย | เห็นด้วย   | รวม         |
|---|-----------|----------|----------|----------|------------|-------------|
|   | มากที่สุด | มาก      | ปานกลาง  | น้อย     | น้อยที่สุด |             |
| ท่านคาดหวังว่า การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ในการทำงาน จะทำให้ท่านมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ส่งผลให้ท่านได้รับเงินเดือนที่สูงขึ้น | 19.0      | 40.0     | 29.0     | 9.5      | 2.5        | 100.0 (200) |

### 3) การรับรู้ความสามารถของตนเอง

ในด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ 1) ความมั่นใจในการเรียนรู้ได้ดี ในระหว่างการเข้ารับการฝึกอบรม 2) ความมั่นใจในการเรียนรู้ที่ไม่ดีน้อยกว่าผู้เข้ารับการอบรมรายอื่นๆ 3) ความมั่นใจในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการ 4) ความมั่นใจในการเอาชนะอุปสรรคที่ขัดขวางการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการเข้ารับการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงานด้านบริการ และ 5) ความไม่ยอมแพ้หรือท้อถอยในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ถึงแม้จะพบกับสถานการณ์ความยุ่งยาก หรือปัญหาและอุปสรรค เพื่อใช้ในการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมาก (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมมั่นใจว่า ตนจะสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการได้ ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ผู้เข้ารับการอบรมมั่นใจว่า ความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไม่ดีไปกว่าผู้เข้ารับการอบรมรายอื่นๆ ผู้เข้ารับการอบรมมั่นใจว่า จะสามารถเอาชนะอุปสรรคที่ขัดขวางการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปใช้ในการทำงานด้านบริการได้ และผู้เข้ารับการอบรมไม่ยอมแพ้หรือท้อถอยในการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรม โครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ถึงแม้จะพบกับสถานการณ์ความยุ่งยาก หรือปัญหาและ

อุปสรรคก็ตาม ร้อยละ 94.5 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ผู้เข้ารับการอบรมมั่นใจว่า ตนสามารถเรียนรู้  
ได้ดี ในระหว่างการเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ร้อยละ 93.5 ดังรายละเอียดใน  
ตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ร้อยละของความเห็นต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

| การรับรู้ความสามารถของ<br>ตนเอง  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| ท่านมั่นใจว่า ท่านจะ<br>สามารถนำความรู้<br>และทักษะที่ได้รับ<br>จากการฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station ไปใช้ในการ<br>ปรับปรุงประสิทธิภาพ<br>ในการทำงานด้าน<br>บริการได้ | 17.0                  | 57.0<br>96.0    | 22.0                | 4.0              | -                      | 100.0 (200) |
| ท่านมั่นใจว่า ความรู้<br>และทักษะที่ได้รับ<br>จากการฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station ไม่ดีไปกว่าผู้<br>เข้ารับการอบรมราย<br>อื่นๆ                                       | 15.0                  | 52.5<br>94.5    | 27.0                | 5.5              | -                      | 100.0 (200) |
| ท่านมั่นใจว่า จะ<br>สามารถเอาชนะ<br>อุปสรรคที่ขัดขวาง<br>การนำความรู้และ<br>ทักษะที่ได้จากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station ไป<br>ใช้ในการทำงานได้                    | 18.0                  | 51.5<br>94.5    | 25.0                | 4.0              | 1.5                    | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.9 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

| การรับรู้ความสามารถ<br>ของตนเอง  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| ท่านไม่ยอมแพ้หรือ<br>ท้อถอยในการนำ<br>ความรู้และทักษะที่<br>ได้รับจากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มา<br>ประยุกต์ใช้ในการ<br>ทำงาน ถึงแม้จะพบ<br>กับความยุ่งยาก<br>หรืออุปสรรคก็ตาม | 15.0                  | 56.5            | 23.0                | 5.0              | 0.5                    | 100.0 (200) |
| ท่านมั่นใจว่า ท่าน<br>สามารถเรียนรู้ได้ดี<br>ในระหว่างการเข้า<br>รับการฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station   | 14.0                  | 47.0            | 32.5                | 5.5              | 1.0                    | 100.0 (200) |

#### 4) คุณลักษณะขององค์กร

คุณลักษณะขององค์กร ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร และวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

##### 4.1) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ในด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) การให้คำแนะนำในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาจัดการกับปัญหาที่พบในการทำงาน 2) การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและทำทนายในการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station กับการทำงาน 3) การให้คำแนะนำที่ดีในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน 4) การให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อประสบปัญหาในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station

มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน 5) การติดตามและให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน หลังจาก  
 ที่นำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และ 6)  
 การให้คำชื่นชม เมื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ใ  
 การทำงาน เพื่อใช้ในการวัดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรม  
 ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็น  
 ด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชา  
 ติดตามและให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน หลังจากที่ได้รับทราบสิ่งที่ได้เรียนรู้  
 จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ  
 เมื่อเกิดปัญหาหรือเผชิญกับงานที่ทำทนาย ผู้บังคับบัญชาแนะนำให้ผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้  
 จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาจัดการกับปัญหาเหล่านั้น และผู้บังคับบัญชาจะให้  
 ความช่วยเหลือผู้เข้ารับการอบรม เมื่อประสบปัญหาในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม  
 โครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ร้อยละ 93.5 ผู้บังคับบัญชาชื่นชมผู้เข้ารับการ  
 อบรม เมื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน  
 ร้อยละ 92.0 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายที่มีความชัดเจนและท้าทาย เพื่อ  
 กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้นำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มา  
 ประยุกต์ใช้ในการทำงาน และผู้บังคับบัญชามักจะให้คำแนะนำที่ดีในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการ  
 ฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ร้อยละ 91.5 ดังรายละเอียดในตาราง  
 ที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ร้อยละของความเห็นต่อการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

| การสนับสนุนจาก<br>ผู้บังคับบัญชา   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| ผู้บังคับบัญชาติดตาม<br>และให้ข้อมูล<br>ป้อนกลับ<br>เกี่ยวกับผลการ<br>ปฏิบัติงาน หลังจาก<br>ที่ท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้<br>จากการฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station มาประยุกต์ใช้<br>ในการทำงาน | 13.5                  | 47.5            | 33.0                | 5.5              | 0.5                    | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

| การสนับสนุนจาก<br>ผู้บังคับบัญชา  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| ผู้บังคับบัญชาจะให้<br>ความช่วยเหลือที่ท่าน<br>เมื่อท่านประสบ<br>ปัญหาในการนำสิ่งที่<br>ได้เรียนรู้จากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มา<br>ประยุกต์ใช้ในการ<br>ทำงาน    | 13.5                  | 47.0            | 33.0                | 6.5              | -                      | 100.0 (200) |
| เมื่อเกิดปัญหาหรือเผชิญ<br>กับงานที่ทำทนาย<br>ผู้บังคับบัญชา<br>แนะนำให้ท่านนำสิ่งที่<br>ได้เรียนรู้จากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มา<br>จัดการกับปัญหา<br>เหล่านั้น | 11.5                  | 50.0            | 32.0                | 5.5              | 1.0                    | 100.0 (200) |
| ผู้บังคับบัญชาชื่นชม<br>ท่าน เมื่อท่านนำสิ่งที่<br>ได้เรียนรู้จากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มา<br>ประยุกต์ใช้ในการ<br>ทำงาน   | 12.5                  | 51.5            | 28.0                | 8.0              | -                      | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

| การสนับสนุนจาก<br>ผู้บังคับบัญชา  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| ผู้บังคับบัญชา<br>ตั้งเป้าหมายที่มีความ<br>ชัดเจนและท้าทาย<br>เพื่อกระตุ้นให้ท่าน<br>ได้นำสิ่งที่ได้เรียนรู้<br>จากการฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station มา<br>ประยุกต์ใช้ในการ<br>ทำงาน | 14.0                  | 52.5            | 25.0                | 7.0              | 1.5                    | 100.0 (200) |
| ผู้บังคับบัญชามักจะให้<br>คำแนะนำที่ดีในการ<br>นำสิ่งที่ได้เรียนรู้จาก<br>การฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station มา<br>ประยุกต์ใช้ในการ<br>ทำงาน  | 11.5                  | 52.0            | 28.0                | 6.5              | 2.0                    | 100.0 (200) |

#### 4.2) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

ในด้านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่

- 1) การร้องขอให้ผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ เมื่อเผชิญกับงานที่ทำท้อและปัญหาต่างๆจากเพื่อนร่วมงาน
- 2) การให้โอกาสและเข้าใจเมื่อผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการจากเพื่อนร่วมงาน
- 3) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นจากเพื่อนร่วมงาน
- 4) การเปิดโอกาสและเต็มใจที่จะแบ่งปันข้อมูลหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานจากเพื่อนร่วมงาน
- 5) การให้กำลังใจและให้ข้อเสนอแนะ เมื่อผู้เข้ารับการอบรมติดขัดหรือเผชิญกับปัญหาในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน และ
- 6) การให้คำชื่นชม เมื่อผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อใช้ในการวัดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรม



ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานให้โอกาสและเข้าใจ เมื่อผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ ร้อยละ 93.0 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานเปิดโอกาสและเต็มใจที่จะแบ่งปันข้อมูลหรือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานกับผู้เข้ารับการอบรมอยู่เสมอ ร้อยละ 92.0 เพื่อนร่วมงานขอให้ผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ เมื่อเผชิญกับงานที่ทำทนายและปัญหาต่างๆ ร้อยละ 91.5 เมื่อผู้เข้ารับการอบรมติดขัดหรือเผชิญกับปัญหาในการทำงาน เพื่อนร่วมงานจะให้กำลังใจและให้ข้อเสนอแนะเพื่อช่วยแก้ไขปัญหานั้น ร้อยละ 91.0 เพื่อนร่วมงานชื่นชมผู้เข้ารับการอบรม เมื่อผู้เข้ารับการอบรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ ร้อยละ 90.0 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นแก่ผู้เข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมาก ร้อยละ 88.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ร้อยละของความเห็นต่อการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

| การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| เพื่อนร่วมงานให้โอกาสและเข้าใจ เมื่อท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ | 11.0              | 48.5        | 33.5            | 6.5          | 0.5                | 100.0 (200) |
| เพื่อนร่วมงานให้โอกาสและเข้าใจ เมื่อท่านนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ | 11.0              | 48.5        | 33.5            | 6.5          | 0.5                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

| การสนับสนุนจากเพื่อน<br>ร่วมงาน   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| เพื่อนร่วมงานเปิด<br>โอกาสและเต็มใจที่<br>จะแบ่งปันข้อมูล<br>หรือความรู้ที่<br>เกี่ยวข้องกับงานกับ<br>ท่านอยู่เสมอ  | 9.5                   | 47.5            | 35.0                | 6.5              | 1.5                    | 100.0 (200) |
| เพื่อนร่วมงานขอให้<br>ท่านนำสิ่งที่ได้<br>เรียนรู้จากการ<br>ฝึกอบรม โครงการ<br>SMART Station มา<br>ประยุกต์ใช้ เมื่อ<br>เผชิญกับงานที่ทำ<br>ทนายและปัญหาต่างๆ | 9.5                   | 49.0            | 33.0                | 8.0              | 0.5                    | 100.0 (200) |
| เมื่อท่านติดขัดหรือ<br>เผชิญกับปัญหาใน<br>การทำงาน เพื่อน<br>ร่วมงานจะให้<br>กำลังใจและให้<br>ข้อเสนอแนะเพื่อ<br>ช่วยแก้ไขปัญห<br>เหล่านั้น                   | 10.5                  | 49.5            | 31.0                | 7.5              | 1.5                    | 100.0 (200) |
| เพื่อนร่วมงานให้<br>คำแนะนำเกี่ยวกับ<br>แนวทางในการ<br>ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น<br>แก่ท่านเป็นจำนวน<br>มาก   | 12.5                  | 43.5            | 32.0                | 9.0              | 3.0                    | 100.0 (200) |

#### 4.3) บรรยายการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร

ในด้านบรรยายการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) การจัดเตรียมบุคลากรที่เพียงพอขององค์กร 2) การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานขององค์กร 3) การจัดเตรียมงบประมาณที่เพียงพอขององค์กร 4) การจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอขององค์กร 5) การจัดเตรียมภาระหน้าที่ที่เอื้อต่อการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ขององค์กร และ 6) การรับรู้ถึงสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับของผู้เข้ารับการอบรม เมื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ เพื่อใช้ในการวัดบรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า องค์กรมีบรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรมที่ดี (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีบรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กรที่ดีมากที่สุดคือ การมีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอ ทำให้การประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นเรื่องง่ายมากที่ผู้เข้ารับการอบรมจะประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station เนื่องจากงานที่ผู้เข้ารับการอบรมรับผิดชอบเอื้อต่อการประยุกต์ใช้ และผู้เข้ารับการอบรมจะได้รับสิทธิประโยชน์ เมื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้านบริการ ร้อยละ 89.5 รองลงมา คือ องค์กรของผู้เข้ารับการอบรมมีบุคลากรที่เพียงพอ ทำให้มีโอกาสในการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ร้อยละ 86.0 งบประมาณที่เพียงพอ ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีโอกาสที่จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาใช้ในการทำงานด้านบริการได้ ร้อยละ 83.5 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ องค์กรให้การสนับสนุนเรื่องวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มาใช้ในการทำงานด้านบริการได้ ร้อยละ 82.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ร้อยละของความเห็นต่อบรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร

| บรรยากาศในการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| องค์กรของท่านมีบุคลากรที่เพียงพอทำให้ท่านมีโอกาสในการประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรม | 8.5               | 42.5        | 35.0            | 11.5         | 2.5                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อบรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร

| บรรยากาศในการถ่ายโอน<br>การฝึกอบรมขององค์กร  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| การมีข้อมูลสารสนเทศ<br>ที่เพียงพอ ทำให้การ<br>ประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้<br>เรียนรู้จากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มี<br>ประสิทธิภาพ<br>มากยิ่งขึ้น              | 12.5                  | 45.5<br>89.5    | 31.5                | 8.0              | 2.5                    | 100.0 (200) |
| เป็นเรื่องง่ายมากที่ท่าน<br>จะประยุกต์ใช้สิ่งที่<br>ได้เรียนรู้จากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station<br>เนื่องจากงานที่ท่าน<br>รับผิดชอบเอื้อต่อ<br>การประยุกต์ใช้ | 13.5                  | 42.0<br>89.5    | 34.0                | 8.0              | 2.5                    | 100.0 (200) |
| ท่านจะได้รับสิทธิ<br>ประโยชน์ เมื่อนำสิ่ง<br>ที่ได้เรียนรู้จากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มา<br>ประยุกต์ใช้ในการ<br>ทำงานด้านบริการ                         | 11.0                  | 49.5<br>89.5    | 29.0                | 6.5              | 4.0                    | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อบรรยากาศการถ่ายโอนการฝึกอบรมขององค์กร

| บรรยากาศในการถ่ายโอน<br>การฝึกอบรมขององค์กร  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| งบประมาณที่เพียงพอ<br>ทำให้ท่านมีโอกาสที่<br>จะนำสิ่งที่ได้เรียนรู้<br>จากการฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station มาใช้<br>ในการทำงานด้าน<br>บริการได้                                  | 9.0                   | 40.5            | 34.0                | 13.5             | 3.0                    | 100.0 (200) |
| องค์กรให้การ<br>สนับสนุนเรื่องวัสดุ<br>อุปกรณ์ในการ<br>ทำงาน ทำให้ท่าน<br>สามารถนำสิ่งที่ได้<br>เรียนรู้จากการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มา<br>ใช้ในการทำงานด้าน<br>บริการได้ | 7.0                   | 46.0            | 29.0                | 13.5             | 4.5                    | 100.0 (200) |

#### 4.4) วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ในด้านวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) การหมุนเวียนงานและการได้รับการมอบหมายงานที่มีความหลากหลายจากองค์กร 2) การได้รับมอบหมายงานที่มีความท้าทายจากองค์กร 3) การขอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานจากผู้บังคับบัญชา 4) การแบ่งปันข้อมูลใหม่ๆที่สามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการจากเพื่อนร่วมงาน 5) การแนะนำวิธีการใหม่ๆในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน และ 6) การเปิดโอกาสให้คิดอย่างสร้างสรรค์ และนำเสนอความคิดอย่างเป็นอิสระจากผู้บังคับบัญชา เพื่อใช้ในการวัดวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า องค์กรมีวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมากที่สุด คือ งานที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ทำให้ต้องหมั่นเพิ่มเติมความรู้และ

ทักษะให้กว้างขวางและลึกซึ้งขึ้นอยู่กับ ร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานมักจะแนะนำวิธีการใหม่ๆในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานจากประสบการณ์ของตนเอง ร้อยละ 92.0 เพื่อนร่วมงานมักจะแบ่งปันข้อมูลใหม่ๆที่สามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการกับผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ 91.5 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้คิดอย่างสร้างสรรค์ และนำเสนอความคิดอย่างเป็นอิสระ ร้อยละ 91.0 ในองค์การของผู้เข้ารับการอบรม มีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้พนักงานได้รับการมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย ร้อยละ 90.0 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชามักจะขอความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานกับผู้เข้ารับการอบรมเสมอ ร้อยละ 88.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ร้อยละของความเห็นต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

| วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความท้าทาย ทำให้ท่านต้องหมั่นเพิ่มเติมความรู้ และทักษะให้กว้างขวางและลึกซึ้งขึ้นอยู่กับ | 13.0              | 59.5        | 21.0            | 6.5          | -                  | 100.0 (200) |
| เพื่อนร่วมงานมักจะแนะนำวิธีการใหม่ๆในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานจากประสบการณ์ของตนเอง                     | 10.0              | 50.0        | 32.0            | 4.0          | 4.0                | 100.0 (200) |
| เพื่อนร่วมงานมักจะแบ่งปันข้อมูลใหม่ๆที่สามารถนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานกับท่าน                       | 10.0              | 47.0        | 34.5            | 6.0          | 2.5                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

| วัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| ในองค์กรของท่าน มี<br>การหมุนเวียนงาน<br>เพื่อให้พนักงาน<br>ได้รับการมอบหมาย<br>งานที่มีความ<br>หลากหลาย   | 15.0              | 46.0        | 29.0            | 8.0          | 2.0                | 100.0 (200) |
| ผู้บังคับบัญชามักจะขอ<br>ความคิดเห็นเกี่ยวกับ<br>วิธีการแก้ไขปัญหาที่<br>เกิดขึ้นในการทำงาน<br>กับท่านเสมอ | 10.5              | 44.5        | 33.5            | 10.5         | 1.0                | 100.0 (200) |

#### 5) การออกแบบการฝึกอบรม

การออกแบบการฝึกอบรม ประกอบด้วยความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ และวิธีการฝึกอบรม

##### 5.1) ความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ

ในด้านความสอดคล้องของเนื้อหาสาระกับงาน ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ 1) เทคนิคการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานจริง 2) การสาธิตขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีลักษณะคล้ายคลึงกับขั้นตอนในการทำงานด้านบริการ 3) ตัวอย่างการบริการที่ดีที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานจริง และ 4) เนื้อหาของการฝึกอบรมที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความใกล้เคียงกับงานที่รับผิดชอบ เพื่อใช้ในการวัดความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับงานที่ผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติ (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า เนื้อหาสาระของการฝึกอบรมมีความสอดคล้องของกับงานที่ปฏิบัติมากที่สุด คือ เนื้อหาของการฝึกอบรมที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความใกล้เคียงกับงานที่ผู้เข้ารับการอบรมรับผิดชอบ ร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ เทคนิคการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่วิทยากรนำเสนอในการ

ฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานจริง การสาธิตขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีลักษณะคล้ายคลึงกับขั้นตอนในการทำงานด้านบริการของผู้เข้ารับการอบรม และตัวอย่างการบริการที่ดีที่วิทยากรนำเสนอในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีลักษณะใกล้เคียงกับการทำงานจริง ร้อยละ 93.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** ร้อยละของความเห็นต่อความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ

| ความสอดคล้องของเนื้อหา<br>สาระของการฝึกอบรมกับ<br>งานที่ปฏิบัติ  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| เนื้อหาของการ<br>ฝึกอบรมที่วิทยากร<br>นำเสนอในการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มี<br>ความใกล้เคียงกับ<br>งานที่ท่าน<br>รับผิดชอบ         | 8.0                   | 54.5            | 31.0                | 5.5              | 1.0                    | 100.0 (200) |
| เทคนิคการให้บริการแก่<br>ผู้ใช้บริการที่<br>วิทยากรนำเสนอใน<br>การฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station มีลักษณะ<br>ใกล้เคียงกับการ<br>ทำงานจริง | 14.0                  | 50.0            | 29.0                | 6.0              | 1.0                    | 100.0 (200) |



ตารางที่ 4.14 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อความสอดคล้องของเนื้อหาสาระของการฝึกอบรมกับงานที่ปฏิบัติ

| ความสอดคล้องของเนื้อหา<br>สาระของการฝึกอบรมกับ<br>งานที่ปฏิบัติ   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| การสาธิตขั้นตอนและ<br>แนวทางปฏิบัติที่ดี<br>ในการให้บริการที่<br>วิทยากรนำเสนอใน<br>การฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station มีลักษณะ<br>คล้ายคลึงกับ<br>ขั้นตอนในการ<br>ทำงานด้านบริการ<br>ของท่าน | 11.0                  | 51.5<br>93.0    | 30.5                | 6.0              | 1.0                    | 100.0 (200) |
| ตัวอย่างการบริการที่ดีที่<br>วิทยากรนำเสนอใน<br>การฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station มีลักษณะ<br>ใกล้เคียงกับการ<br>ทำงานจริง   | 11.0                  | 50.5<br>93.0    | 31.5                | 6.0              | 1.0                    | 100.0 (200) |

### 5.2) วิธีการฝึกอบรม

ในด้านวิธีการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโครงการ SMART Station 2) ความสอดคล้องกับเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART 3) ความเหมาะสมกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของผู้เข้ารับการอบรม 4) ความเหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม 5) ความเหมาะสมกับสื่อที่นำมาใช้ และ 6) ความเหมาะสมกับระยะเวลาการฝึกอบรม สถานที่จัดฝึกอบรม และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม เพื่อใช้ในการวัดวิธีการฝึกอบรม ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า วิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับโครงการฝึกอบรม (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า วิธีการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับโครงการฝึกอบรมมากที่สุด คือ วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการ

ให้บริการแบบ SMART ร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ร้อยละ 93.5 วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม และสื่อที่นำมาใช้มีความเหมาะสมกับวิธีการฝึกอบรม ร้อยละ 91.0 วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความเหมาะสมกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ 89.5 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาการฝึกอบรม สถานที่จัดฝึกอบรม และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมกับฝึกอบรม ร้อยละ 89.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ร้อยละของความเห็นต่อวิธีการฝึกอบรม

| วิธีการฝึกอบรม   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาเกี่ยวกับ ทฤษฎีและรูปแบบ การให้บริการแบบ SMART | 7.5               | 51.0        | 35.5            | 5.0          | 1.0                | 100.0 (200) |
| วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม                             | 8.5               | 49.5        | 35.5            | 5.0          | 1.5                | 100.0 (200) |
| วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มีความเหมาะสมกับจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม                              | 11.0              | 44.0        | 36.0            | 7.0          | 2.0                | 100.0 (200) |
| สื่อที่นำมาใช้มีความเหมาะสมกับวิธีการฝึกอบรม   | 9.5               | 48.0        | 33.5            | 8.0          | 1.0                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อวิธีการฝึกอบรม

| วิธีการฝึกอบรม         | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|------------------------|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| วิธีการฝึกอบรมที่ใช้มี | 7.0               | 45.0        | 37.5            | 8.5          | 2.0                | 100.0 (200) |
| ความเหมาะสมกับ         |                   | 89.5        |                 |              |                    |             |
| เพศ อายุ ระดับ         |                   |             |                 |              |                    |             |
| การศึกษา และ           |                   |             |                 |              |                    |             |
| ประสบการณ์ทำงาน        |                   |             |                 |              |                    |             |
| ของผู้เข้ารับการ       |                   |             |                 |              |                    |             |
| อบรม                   |                   |             |                 |              |                    |             |
| ระยะเวลาฝึกอบรม        | 7.0               | 43.0        | 39.0            | 8.5          | 2.5                | 100.0 (200) |
| สถานที่จัดฝึกอบรม      |                   | 89.0        |                 |              |                    |             |
| และค่าใช้จ่ายในการ     |                   |             |                 |              |                    |             |
| ฝึกอบรมมีความ          |                   |             |                 |              |                    |             |
| เหมาะสมกับวิธีการ      |                   |             |                 |              |                    |             |
| ฝึกอบรม                |                   |             |                 |              |                    |             |

6) แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม

ในด้านแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ 1) ความต้องการในการพัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการของผู้เข้ารับการอบรม 2) ความสนใจในการพัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการใหม่ๆของผู้เข้ารับการอบรม 3) ความตั้งใจในการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการอบรม 4) ความพยายามในการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม 5) การทุ่มเทความพยายามในการพัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการของผู้เข้ารับการอบรม และ 6) การเสียสละเวลาส่วนตนในการอ่าน ฝึกฝนทักษะ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือสิ่งที่จำเป็นต่อการเรียนรู้เนื้อหาสาระของการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อใช้ในการวัดแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการฝึกอบรมมาก (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีแรงจูงใจในการฝึกอบรมมากที่สุดคือ เมื่อเข้ารับการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ผู้เข้ารับการอบรมตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการพัฒนาความรู้และทักษะในงานบริการของตนให้ดียิ่งขึ้น ร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ผู้เข้ารับการอบรมยินดีที่จะสละเวลาส่วนตัวของตนในการอ่าน ฝึกฝนทักษะ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือสิ่งใดก็ตามที่จำเป็นต่อการเรียนรู้เนื้อหาสาระของการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ร้อยละ 95.5 โดยทั่วไปแล้ว ผู้เข้ารับการอบรมมีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้และทักษะของตนอยู่เสมอ ร้อยละ 93.5 โดยทั่วไปแล้ว โอกาสในการพัฒนาความรู้และทักษะใหม่ๆ เป็น

สิ่งดึงดูดความสนใจของผู้เข้ารับการอบรม ร้อยละ 93.0 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ การตั้งใจฝึกอบรมให้ดีที่สุดในช่วงเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station เป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้เข้ารับการอบรม และเมื่อเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ผู้เข้ารับการอบรมจะพยายามเรียนรู้ให้มากที่สุดเท่าที่ตนจะทำได้ ร้อยละ 92.5 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ร้อยละของความเห็นต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม

| แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| เมื่อท่านเข้าร่วมการฝึกอบรม ท่านตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการพัฒนาความรู้และทักษะในงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น                         | 19.0              | 56.0        | 21.0            | 3.5          | 0.5                | 100.0 (200) |
| ท่านยินดีที่จะสละเวลาส่วนตัวของท่านในการอ่าน ฝึกฝน ทักษะ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือสิ่งใดก็ตามที่จำเป็นต่อการเรียนรู้เนื้อหาสาระของการฝึกอบรม | 17.0              | 57.5        | 21.0            | 4.0          | 0.5                | 100.0 (200) |
| โดยทั่วไปแล้ว ท่านมีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้และทักษะของตนเองอยู่เสมอ  | 19.5              | 53.0        | 21.0            | 5.5          | 1.0                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.16 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม

| แรงจูงใจของผู้เข้ารับการ<br>อบรม  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|---|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| โดยทั่วไปแล้ว โอกาส<br>ในการพัฒนาความรู้<br>และทักษะใหม่ๆ<br>เป็นสิ่งดึงดูดความ<br>สนใจของท่าน                        | 15.5                  | 59.0            | 18.5                | 6.0              | 1.0                    | 100.0 (200) |
| การตั้งใจฝึกอบรมให้ดี<br>ที่สุดในระหว่างเข้า<br>รับการฝึกอบรม<br>โครงการ SMART<br>Station เป็นสิ่ง<br>สำคัญสำหรับท่าน | 14.0                  | 57.5            | 21.0                | 5.5              | 2.0                    | 100.0 (200) |
| เมื่อท่านเข้ารับการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station<br>ท่านจะพยายาม<br>เรียนรู้ให้มากที่สุด<br>เท่าที่ท่านจะทำได้  | 19.5                  | 53.0            | 20.0                | 7.0              | 0.5                    | 100.0 (200) |

#### 7) ประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

ประสิทธิผลในการฝึกอบรม ประกอบด้วย ปฏิบัติ การเรียนรู้ และการปรับเปลี่ยน  
พฤติกรรม

##### 7.1) ปฏิบัติ

ในด้านปฏิบัติ แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นย่อย คือ 1) ด้านเนื้อหาของสาระของการ  
ฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ (1) เนื้อหาสาระตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการ  
ฝึกอบรม โครงการ SMART Station (2) เนื้อหาสาระมีความน่าสนใจ (3) เนื้อหาสาระตรงกับความ  
ต้องการของผู้เข้ารับการอบรม (4) เนื้อหาสาระตรงกับงานที่ผู้เข้ารับการอบรมปฏิบัติ (5) ขอบเขตและ  
ความลึกซึ้งของเนื้อหาสาระมีความครอบคลุมและเหมาะสม และ 2) ด้านการบริหารจัดการ โครงการ  
ฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่ (6) วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้

ซักถามและพยายามอธิบายกระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าใจ (7) วิทยากรสรุปประเด็นสำคัญเป็นระยะๆ และสรุปรวมอีกครั้งก่อนสิ้นสุดการฝึกอบรม (8) ในการจัดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ฝ่ายจัดโครงการได้บรรจุหัวข้อใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการของผู้เข้ารับการอบรม (9) เอกสารประกอบการฝึกอบรมมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีคุณค่าที่จะเก็บไว้ทบทวนความรู้ (10) สื่อการสอนที่ใช้ในการสัมมนาฯ SMART Station มีความพร้อม มีความเหมาะสม และมีความทันสมัย (11) สื่อการสอนช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความสนใจและช่วยให้เข้าใจเนื้อหาสาระมากขึ้น และ (12) สภาพแวดล้อมของสถานที่จัดฝึกอบรมมีความเหมาะสม เพื่อใช้ในการวัดปฏิกิริยา ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีปฏิกิริยาที่ดีกับโครงการฝึกอบรม (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า มีปฏิกิริยาที่ดีมากที่สุดคือ เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการสัมมนาฯ SMART Station ได้ ร้อยละ 93.5 รองลงมาคือ เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มีความน่าสนใจ ร้อยละ 92.0 วิทยากรที่บรรยายในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station สรุปประเด็นสำคัญเป็นระยะๆ และสรุปรวมอีกครั้งก่อนสิ้นสุดการฝึกอบรม ในการจัดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ฝ่ายจัดโครงการจะบรรจุหัวข้อใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการของผู้เข้ารับการอบรม เอกสารประกอบการฝึกอบรมที่ใช้ในการฝึกอบรม โครงการ SMART Station มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีคุณค่าที่จะเก็บไว้ทบทวนความรู้ เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ตรงกับงานที่ปฏิบัติ ขอบเขตและความลึกซึ้งของเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มีความครอบคลุมและเหมาะสม สื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station มีความพร้อม มีความเหมาะสม และมีความทันสมัย สภาพแวดล้อมของสถานที่จัดฝึกอบรมโครงการ SMART Station เช่น อุณหภูมิ ระบบปรับอากาศ แสงสว่าง ระดับเสียง เป็นต้น มีความเหมาะสม ร้อยละ 91.0 เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม และวิทยากรที่บรรยายในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station เปิดโอกาสให้ซักถามและพยายามอธิบายกระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าใจ ร้อยละ 89.5 และที่น้อยที่สุดคือ สื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจและช่วยให้เข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มากขึ้น ร้อยละ 89.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ร้อยละของความเห็นต่อปฏิบัติการ

| ปฏิบัติการ   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ได้ | 9.5               | 46.0        | 38.0            | 3.5          | 3.0                | 100.0 (200) |
| เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎีและรูปแบบการให้บริการแบบ SMART มีความน่าสนใจ  | 6.5               | 49.5        | 36.0            | 5.5          | 2.5                | 100.0 (200) |
| วิทยากรที่บรรยายในการฝึกอบรมโครงการ SMART Station สรุปรประเด็นสำคัญเป็นระยะๆ และสรุปรวมอีกครั้งก่อนสิ้นสุดการฝึกอบรม   | 8.0               | 51.5        | 31.5            | 5.5          | 3.5                | 100.0 (200) |
| ในการจัดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ฝ่ายจัดโครงการจะบรรจุหัวข้อใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานบริการของท่าน            | 6.0               | 52.5        | 32.5            | 6.0          | 3.0                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.17 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อปฏิกริยา

| ปฏิกริยา   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | เห็นด้วย<br>มาก | เห็นด้วย<br>ปานกลาง | เห็นด้วย<br>น้อย | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด | รวม         |
|--|-----------------------|-----------------|---------------------|------------------|------------------------|-------------|
| เอกสารประกอบการ<br>ฝึกอบรมที่ใช้ในการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มี<br>ความชัดเจน เข้าใจ<br>ง่าย และมีคุณค่าที่จะ<br>เก็บไว้ทบทวน<br>ความรู้ | 8.5                   | 53.0            | 29.5                | 5.5              | 3.5                    | 100.0 (200) |
| เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎี<br>และรูปแบบการ<br>ให้บริการแบบ<br>SMART ตรงกับงาน<br>ที่ปฏิบัติ   | 12.0                  | 48.0            | 30.5                | 7.5              | 2.0                    | 100.0 (200) |
| ขอบเขตและความลึกซึ้ง<br>ของเนื้อหาเกี่ยวกับ<br>ทฤษฎีและรูปแบบ<br>การให้บริการแบบ<br>SMART มีความ<br>ครอบคลุมและ<br>เหมาะสม                           | 8.5                   | 44.0            | 38.0                | 7.5              | 2.0                    | 100.0 (200) |
| สื่อการสอนที่ใช้ในการ<br>ฝึกอบรมโครงการ<br>SMART Station มี<br>ความพร้อม มีความ<br>เหมาะสม และมี<br>ความทันสมัย                                      | 6.5                   | 47.5            | 36.5                | 9.0              | 0.5                    | 100.0 (200) |



ตารางที่ 4.17 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อปฏิบัติการ

| ปฏิบัติการ   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| สภาพแวดล้อมของสถานที่จัดฝึกอบรม<br>โครงการ SMART Station เช่น อุณหภูมิ ระบบปรับอากาศ แสงสว่าง ระดับเสียง เป็นต้น มีความเหมาะสม             | 10.0              | 46.5        | 34.0            | 6.5          | 3.0                | 100.0 (200) |
| เนื้อหาเกี่ยวกับทฤษฎี และรูปแบบการให้บริการแบบ SMART ตรงกับความต้องการของท่าน  | 10.5              | 46.5        | 32.5            | 7.0          | 3.5                | 100.0 (200) |
| วิทยากรที่บรรยายในการฝึกอบรม<br>โครงการ SMART Station เปิดโอกาสให้ซักถามและพยายามอธิบาย กระทั่งผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเข้าใจ             | 6.5               | 50.0        | 33.0            | 4.5          | 6.0                | 100.0 (200) |
| สื่อการสอนที่ใช้ในการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจและช่วยให้เข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการแบบ SMART มากขึ้น | 10.5              | 47.5        | 31.0            | 8.5          | 2.5                | 100.0 (200) |

## 7.2) การเรียนรู้

ในด้านการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ 1) การเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการแบบ SMART ของผู้เข้ารับการอบรม 2) ความรู้ที่ได้รับทำให้การทำงาน ด้านบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3) ความสามารถในการพัฒนาความรู้ เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่พบใน การทำงานด้านบริการของผู้เข้ารับการอบรม 4) การได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำ ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ 5) การเพิ่มพูนทักษะในงานบริการของผู้เข้ารับการ อบรม 6) ทักษะในงานบริการที่ได้รับสามารถเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของผู้เข้ารับการอบรมให้ เทียบเท่ามาตรฐานสากล 7) ความสามารถในการพัฒนาทักษะในงานบริการ เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่พบ ในการทำงานด้านบริการของผู้เข้ารับการอบรม และ 8) การได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการ นำทักษะการบริการที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ เพื่อใช้ในการวัดการเรียนรู้ ซึ่งพอจะ สรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้มาก (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า เกิดการเรียนรู้มากที่สุด คือ ผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกว่าการที่ ได้รับจากการฝึกอบรม โครงการ SMART Station ทำให้การทำงานด้านบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ การฝึกอบรม โครงการ SMART Station ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการแบบ SMART เพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 94.0 การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดทักษะในงานบริการเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 92.5 เมื่อสิ้นสุดการ ฝึกอบรมโครงการ SMART Station ผู้เข้ารับการอบรมได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำ ความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ ร้อยละ 92.0 ผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกว่าการที่ ทักษะในงาน บริการที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะสามารถเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ ให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล และเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำทักษะการบริการที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้าน บริการ ร้อยละ 91.5 ผู้เข้ารับการอบรมสามารถพัฒนาความรู้ของตน เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่พบในการ ทำงานด้านบริการได้ ร้อยละ 91.0 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ ผู้เข้ารับการอบรมสามารถพัฒนาทักษะ ในงานบริการของตน เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่พบในการทำงานด้านบริการได้ ร้อยละ 90.5 ดัง รายละเอียดในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ร้อยละของความเห็นต่อการเรียนรู้

| การเรียนรู้  | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก  | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|--------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| ท่านรู้สึกว่าคุณค่าความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้การทำงานด้านบริการของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น           | 13.0              | 56.0<br>95.0 | 26.0            | 5.0          | -                  | 100.0 (200) |
| การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการแบบ SMART เพิ่มมากขึ้น                                   | 13.0              | 54.0<br>94.0 | 27.0            | 5.5          | 0.5                | 100.0 (200) |
| การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านเกิดทักษะในงานบริการเพิ่มมากขึ้น  | 12.5              | 53.5<br>92.5 | 26.5            | 6.5          | 1.0                | 100.0 (200) |
| เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ | 13.5              | 53.0<br>92.0 | 25.5            | 5.5          | 2.5                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.18 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อการเรียนรู้

| การเรียนรู้   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| ท่านรู้สึกว่ ทักษะในงานบริการที่ได้รับจากการฝึกอบรมโครงการ SMART Station จะสามารถเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของท่านให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล | 12.5              | 47.5        | 31.5            | 7.0          | 1.5                | 100.0 (200) |
| เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากวิทยากรในการนำทักษะการบริการที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงานด้านบริการ | 13.0              | 48.5        | 30.0            | 6.0          | 2.5                | 100.0 (200) |
| ท่านสามารถพัฒนาความรู้ของตนเองเพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้านบริการได้  | 12.0              | 57.0        | 22.0            | 6.5          | 2.5                | 100.0 (200) |
| ท่านสามารถพัฒนาทักษะในงานบริการของท่าน เพื่อใช้แก้ไขปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้านบริการได้   | 12.0              | 53.5        | 25.0            | 8.0          | 1.5                | 100.0 (200) |

### 7.3) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

ในด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ผู้วิจัยได้ถามคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ 1) การตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้เข้ารับการอบรม 2) ความเต็มใจในการให้บริการของผู้เข้ารับการอบรม 3) การให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งของผู้เข้ารับการอบรม 4) การตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่ของผู้เข้ารับการอบรม 5) การรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆจากผู้ใช้บริการ โดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจของผู้เข้ารับการอบรม 6) การให้บริการหรือช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉงของผู้เข้ารับการอบรม 7) การให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ผู้ให้บริการด้วยน้ำเสียง กิริยา ท่าทางที่เป็นมิตร สุภาพของผู้เข้ารับการอบรม และ 8) การเดินทางที่มีประสิทธิภาพ ตรงเวลา และมีความปลอดภัย เพื่อใช้ในการวัดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น (วัดจากคำตอบที่ว่า เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง) โดยที่ตอบว่า เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้นมากที่สุด คือ การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่มากขึ้น ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆจากผู้ให้บริการ โดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ และการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ผู้ให้บริการด้วยน้ำเสียง กิริยา ท่าทางที่เป็นมิตร สุภาพ ร้อยละ 93.5 การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ ภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ผู้เข้ารับการอบรมมีความเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้ง และการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถให้บริการหรือช่วยเหลือผู้ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ร้อยละ 93.0 และที่เห็นด้วยน้อยที่สุดคือ การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้การเดินทางเกิดประสิทธิภาพ ตรงเวลา และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ร้อยละ 90.0 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ร้อยละของความเห็นต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

| การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถตอบปัญหาข้อสงสัยของผู้ใช้บริการด้วยความเอาใจใส่มากขึ้น                                  | 18.0              | 56.0        | 21.0            | 3.0          | 2.0                | 100.0 (200) |
| การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆจากผู้บริการโดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ | 17.0              | 53.5        | 23.0            | 4.5          | 2.0                | 100.0 (200) |
| การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ผู้บริการด้วยน้ำเสียง กิริยา ท่าทางที่เป็นมิตร สุภาพ              | 19.5              | 52.5        | 21.5            | 5.0          | 1.5                | 100.0 (200) |
| การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้อย่างทันท่วงที ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจ           | 12.5              | 52.5        | 28.0            | 6.0          | 1.0                | 100.0 (200) |

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) ร้อยละของความเห็นต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม

| การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม   | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด | รวม         |
|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
| ภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมโครงการ SMART Station ท่านมีความเต็มใจในการให้บริการมากขึ้น                             | 15.5              | 56.0        | 21.5            | 6.5          | 0.5                | 100.0 (200) |
| การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่นุดบึ้ง                     | 17.0              | 57.0        | 19.0            | 6.0          | 1.0                | 100.0 (200) |
| การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้ท่านสามารถให้บริการหรือช่วยเหลือผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง | 15.0              | 55.0        | 23.0            | 5.5          | 1.5                | 100.0 (200) |
| การฝึกอบรมโครงการ SMART Station ทำให้การเดินทางเกิดประสิทธิภาพตรงเวลา และมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น                  | 18.5              | 46.0        | 25.5            | 7.0          | 3.0                | 100.0 (200) |

## 4.2 การเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ในการพรรณนาในส่วนนี้เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาและสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสองประชากรที่เป็นอิสระจากกัน (t-test for Independent Samples) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสามกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระจากกัน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ ที่มีความแตกต่างกันในเรื่องอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน เงินเดือน และปีงบประมาณที่เข้ารับการฝึกอบรม

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากกราฟ Boxplot ซึ่งในกรณีที่ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงแบบปกติ และมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (พิจารณาจากค่า Levene Test) จะทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) ซึ่งในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least – Significant Different) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่หากในกรณีที่ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงแบบไม่ปกติ จะทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal-Wallis H Test) แทน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

### 4.2.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

*สมมติฐานที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประสิทธิผลในการฝึกอบรมแตกต่างกัน*

*สมมติฐานที่ 1.1: เพศกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม*

ในกรณีของตัวแปรเพศนั้น ผู้วิจัยไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ เนื่องจากตัวแปรไม่มีความแตกต่าง (Vary) ในตัวเอง โดยมีจำนวนหรือสัดส่วนที่แตกต่างมากจนเกินไป กล่าวคือ มีสัดส่วนระหว่างชาย:หญิง คือ 81:19 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะไม่นำตัวแปรดังกล่าวมาศึกษา เนื่องจากการทดสอบความแตกต่างในตัวแปรอิสระ เช่น ตัวแปรเพศ เพื่อนำไปอธิบายความแตกต่างในตัวแปรตามนั้น ทั้งตัวแปรตามและตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์จะต้องมีความแตกต่าง (Vary) ในตัวเอง โดยแต่ละรายการของตัวแปรควรมีจำนวนหรือ



สัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากจนเกินไป ซึ่งสัดส่วนระหว่างชาย:หญิงที่ยอมรับได้ คือ 20:80 จึงจะดีที่สุด (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2548: 426)

### สมมติฐานที่ 1.2: อายุกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากกราฟ Boxplot พบว่า มีค่าที่ผิดปกติ (มีวงกลมและดอกจัน) และเส้นกลางกล่องหรือค่ามัธยฐานไม่ได้อยู่ตรงกลางกล่องเกือบทุกกลุ่ม ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 177)

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีอายุแตกต่างกันได้ จะต้องใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) แทน (ยุทธ ไกยวรรณ, 2553: 155) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ค่า P ที่ได้มีค่ามากกว่า .05 (กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05) ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 415) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.20

**ตารางที่ 4.20** ผลการวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) จำแนกตามอายุ

| อายุ*               | MR     | $X^2$ | P    |
|---------------------|--------|-------|------|
|                     |        | 6.696 | .082 |
| ต่ำกว่า 30 ปี       | 106.03 |       |      |
| 31 – 40 ปี          | 84.53  |       |      |
| 41 – 50 ปี          | 102.43 |       |      |
| ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป | 111.22 |       |      |

\* ผู้วิจัยได้ Recoded ตัวแปร ให้เป็นระดับอันดับ

### สมมติฐานที่ 1.3: สถานภาพการสมรสกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากกราฟ Boxplot พบว่า มีค่าที่ผิดปกติ (มีวงกลมและดอกจัน) และเส้นกลางกล่องหรือค่ามัธยฐาน ไม่ได้อยู่กลางกล่อง เกือบทุกกลุ่ม ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 177)

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันได้ จะต้องใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) แทน (ยุทธ ไถยวรรณ, 2553: 155) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ค่า P ที่ได้มีค่ามากกว่า .05 (กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05) ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 415) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) จำแนกตามสถานภาพการสมรส

| สถานภาพการสมรส            | MR     | $X^2$ | P    |
|---------------------------|--------|-------|------|
|                           |        | .926  | .629 |
| โสด                       | 96.95  |       |      |
| สมรส                      | 103.63 |       |      |
| หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ | 88.64  |       |      |

#### สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษากับประสิทธิผลในการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากกราฟ Boxplot พบว่า มีค่าที่ผิดปกติ (มีวงกลม) และเส้นกลางกล่องหรือค่ามัธยฐาน ไม่ได้อยู่กลางกล่อง เกือบทุกกลุ่ม ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 177)

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA)

เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันได้ จะต้องใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) แทน (ยุทธ ไถยวรรณ, 2553: 155) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ค่า P ที่ได้มีค่ามากกว่า .05 (กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05) ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 415) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา                | MR     | $X^2$ | P    |
|------------------------------|--------|-------|------|
|                              |        | 5.815 | .121 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า | 108.71 |       |      |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.  | 109.66 |       |      |
| อนุปริญญา หรือปวส.           | 83.63  |       |      |
| ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป       | 94.60  |       |      |

*สมมติฐานที่ 1.5: ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม*

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากกราฟ Boxplot พบว่า มีค่าที่ผิดปกติ (มีวงกลม) และเส้นกลางกล่องหรือค่ามัธยฐาน ไม่ได้อยู่กลางกล่อง เกือบทุกกลุ่ม ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 177)

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกันได้ จะต้องใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal-Wallis H Test) แทน (ยุทธ ไถยวรรณ, 2553: 155) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ค่า P ที่ได้มีค่ามากกว่า .05 (กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05) ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 415) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน

| ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน*   | MR     | $X^2$ | P    |
|------------------------------|--------|-------|------|
|                              |        | 2.441 | .295 |
| พนักงานระดับ 1 - 4           | 99.66  |       |      |
| พนักงานระดับ 5 - 6           | 92.45  |       |      |
| พนักงานตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป | 116.29 |       |      |

\* ผู้วิจัยได้ Recoded ตัวแปร ให้เป็นระดับอันดับ

*สมมติฐานที่ 1.6: อายุงานในตำแหน่งปัจจุบันกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม*

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากกราฟ Boxplot พบว่า มีค่าที่ผิดปกติ (มีวงกลม) และเส้นกลางกล่องหรือค่ามัธยฐาน ไม่ได้อยู่กลางกล่อง เกือบทุกกลุ่ม ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 177)

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีอายุงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันได้ จะต้องใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) แทน (ยุทธ ไกยวรรณ, 2553: 155) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ค่า P ที่ได้มีค่ามากกว่า .05 (กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05) ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 415) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) จำแนกตามอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน

| อายุงานในตำแหน่ง<br>ปัจจุบัน* | MR     | X <sup>2</sup> | P    |
|-------------------------------|--------|----------------|------|
| ต่ำกว่า 5 ปี                  | 96.55  | 1.434          | .698 |
| 6 – 10 ปี                     | 97.48  |                |      |
| 11 – 20 ปี                    | 104.29 |                |      |
| 20 ปีขึ้นไป                   | 108.02 |                |      |

\* ผู้วิจัยได้ Recoded ตัวแปร ให้เป็นระดับอันดับ

*สมมติฐานที่ 1.7: เงินเดือนกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม*

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากกราฟ Boxplot พบว่า มีค่าที่ผิดปกติ (มีวงกลม) และเส้นกลางกล่องหรือค่ามัธยฐาน ไม่ได้อยู่กลางกล่อง เกือบทุกกลุ่ม ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 177)

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่มีเงินเดือนแตกต่างกันได้ จะต้องใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) แทน (ยูทธ ใทยวรรณ, 2553: 155) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ค่า P ที่ได้มีค่ามากกว่า .05 (กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05) ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 415) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) จำแนกตามเงินเดือน

| เงินเดือน*          | MR     | X <sup>2</sup> | P    |
|---------------------|--------|----------------|------|
|                     |        | 3.346          | .341 |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท  | 93.99  |                |      |
| 10,001 – 30,000 บาท | 99.08  |                |      |
| 30,001 – 50,000 บาท | 120.00 |                |      |
| 50,001 ขึ้นไป       | 110.46 |                |      |

\* ผู้วิจัยได้ Recoded ตัวแปร ให้เป็นระดับอันดับ

สมมติฐานที่ 1.8: ปิงปประมาณที่เข้ารับการฝึกอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากกราฟ Boxplot พบว่า มีค่าที่ผิดปกติ (มีวงกลม) และเส้นกลางกล่องหรือค่ามัธยฐาน ไม่ได้อยู่กลางกล่อง เกือบทุกกลุ่ม ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 177)

เนื่องจากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ จึงทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่เข้ารับการฝึกอบรมในปิงปประมาณที่แตกต่างกันได้ จะต้องใช้การวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) แทน (ยุทธ ไกยวรรณ, 2553: 155) ซึ่งผลการศึกษา พบว่า ค่า P ที่ได้มีค่ามากกว่า .05 (กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05) ดังนั้น จึงพอจะสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรมในปิงปประมาณที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557: 415) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์แบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric) โดยวิธีของครุสคัล – วัลลิส (Kruskal - Wallis H Test) จำแนกตามปีงบประมาณที่เข้ารับการศึกษา

| ปีงบประมาณที่เข้ารับการศึกษา | MR     | X <sup>2</sup> | P    |
|------------------------------|--------|----------------|------|
| ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555         | 97.66  | .109           | .741 |
| ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556         | 98.48  | .118           | .731 |
| ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557         | 103.29 | .336           | .562 |
| ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558         | 102.95 | .353           | .552 |

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน  | ผลการทดสอบสมมติฐาน    |
|---|-----------------------|
| สมมติฐานที่ 1.1: เพศต่างกัน ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมแตกต่างกัน                       | ไม่สามารถทดสอบได้*    |
| สมมติฐานที่ 1.2: อายุต่างกัน ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมแตกต่างกัน                      | ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.2 |
| สมมติฐานที่ 1.3: สถานภาพการสมรสต่างกัน ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมแตกต่างกัน            | ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 |
| สมมติฐานที่ 1.4: ระดับการศึกษาต่างกัน ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมแตกต่างกัน             | ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 |
| สมมติฐานที่ 1.5: ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันต่างกัน ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมแตกต่างกัน | ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 |

\* เนื่องจากตัวแปรไม่มีความแตกต่าง (Vary) ในตัวเอง โดยมีจำนวนหรือสัดส่วนที่แตกต่างมากจนเกินไป

ตารางที่ 4.27 (ต่อ) ผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน   | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน    |
|--|---------------------------|
| สมมติฐานที่ 1.6: อายุงานต่างกัน ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมแตกต่างกัน                        | ปฏิเสธ<br>สมมติฐานที่ 1.6 |
| สมมติฐานที่ 1.7: เงินเดือนต่างกัน ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมแตกต่างกัน                      | ปฏิเสธ<br>สมมติฐานที่ 1.7 |
| สมมติฐานที่ 1.8: ปีงบประมาณที่เข้ารับการฝึกอบรมต่างกัน ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมแตกต่างกัน | ปฏิเสธ<br>สมมติฐานที่ 1.8 |

#### 4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ในส่วนนี้เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาและสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีระดับการวัดแบบช่วง (Interval Scale) ได้แก่ คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ทักษะที่ต้องงานและอาชีพ ทักษะต่อการฝึกอบรม คุณลักษณะขององค์กร การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้รับการอบรม กับตัวแปรตามที่มีระดับการวัดแบบช่วง (Interval Scale) ซึ่งก็คือ ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

##### 4.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

###### สมมติฐานที่ 2: คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม

ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมกับประสิทธิภาพในการฝึกอบรม พบว่า คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของ



พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 15.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของคุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

| ตัวแปรอิสระ                                       | b     | $\beta$ | t     | P    |
|---|-------|---------|-------|------|
| TP  | .551  | .387    | 5.903 | .000 |
| ค่าคงที่ (a)                                      | 1.725 |         | 5.195 | .000 |
| $R^2 = .150, SEE = .578, F = 34.842, Sig. = .000$ |       |         |       |      |

จากตารางที่ 4.28 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$TRE = 1.725 + .551 TP$$

(5.195)                      (5.903)

สมมติฐานที่ 3: ทักษะการทำงานและอาชีพกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม

ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของทักษะการทำงานและอาชีพกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม พบว่า ทักษะการทำงานและอาชีพมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 37.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของทักษะการทำงานและอาชีพกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

| ตัวแปรอิสระ  | b    | $\beta$ | t      | Sig. |
|--|------|---------|--------|------|
| CJA  | .779 | .608    | 10.786 | .000 |
| ค่าคงที่ (a)                                       | .672 |         | 2.398  | .017 |
| $R^2 = .370, SEE = .497, F = 116.332, Sig. = .000$ |      |         |        |      |

จากตารางที่ 4.29 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$TRE = .672 + .779 CJA$$

**สมมติฐานที่ 4: ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม**

ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของทักษะคิดต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม พบว่า ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 39.2 ดังแสดงในตารางที่ 4.30

**ตารางที่ 4.30** ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของทักษะคิดต่อการฝึกอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

| ตัวแปรอิสระ  | b     | $\beta$ | t      | Sig. |
|--------------|-------|---------|--------|------|
| AT           | .606  | .626    | 11.306 | .000 |
| ค่าคงที่ (a) | 1.335 |         | 6.425  | .005 |

$R^2 = .392$ ,  $SEE = .491$ ,  $F = 127.817$ ,  $Sig. = .000$

จากตารางที่ 4.30 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$TRE = 1.335 + .606 AT$$

(6.425)            (11.306)

**สมมติฐานที่ 5: คุณลักษณะขององค์การกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม**

ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของคุณลักษณะขององค์การกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม พบว่า คุณลักษณะขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 54.6 ดังแสดงในตารางที่ 4.31

**ตารางที่ 4.31** ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของคุณลักษณะขององค์การกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

| ตัวแปรอิสระ | b    | $\beta$ | t      | Sig. |
|-------------|------|---------|--------|------|
| WE          | .792 | .739    | 15.426 | .000 |

ค่าคงที่ (a) .804 4.300 .005

$R^2 = .546, SEE = .424, F = 237.959, Sig. = .000$

จากตารางที่ 4.31 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$TRE = .804 + .792 WE$$

(4.300)            (15.426)

สมมติฐานที่ 6: การออกแบบการฝึกอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม

ผลจากการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยอย่างง่ายของการออกแบบการฝึกอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม พบว่า การออกแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 56.1 ดังแสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยอย่างง่ายของการออกแบบการฝึกอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

| ตัวแปรอิสระ  | b     | $\beta$ | t      | Sig. |
|--------------|-------|---------|--------|------|
| TD           | .734  | .749    | 15.912 | .000 |
| ค่าคงที่ (a) | 1.018 |         | 6.062  | .005 |

$R^2 = .561, SEE = .417, F = 253.191, Sig. = .000$

จากตารางที่ 4.32 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$TRE = 1.018 + .734 TD$$

(6.062)            (15.912)

สมมติฐานที่ 7: แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม

ผลจากการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยอย่างง่ายของแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรม พบว่า แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย โดยความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 48.1 ดังแสดงในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายของแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมกับประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

| ตัวแปรอิสระ  | b     | $\beta$ | t      | Sig. |
|--------------|-------|---------|--------|------|
| TMOT         | .653  | .694    | 13.556 | .000 |
| ค่าคงที่ (a) | 1.144 |         | 6.097  | .005 |

$R^2 = .481$ , SEE = .453, F = 183.758, Sig. = .000

จากตารางที่ 4.33 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$TRE = 1.144 + .653 TMOT$$

(6.097)                      (13.556)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน   | ผลการทดสอบสมมติฐาน  |
|--|---------------------|
| สมมติฐานที่ 2: คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม | ยอมรับสมมติฐานที่ 2 |
| สมมติฐานที่ 3: ทำศนคติดต่องานและอาชีพมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม        | ยอมรับสมมติฐานที่ 3 |
| สมมติฐานที่ 4: ทำศนคติดต่อการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม         | ยอมรับสมมติฐานที่ 4 |
| สมมติฐานที่ 5: คุณลักษณะขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม           | ยอมรับสมมติฐานที่ 5 |
| สมมติฐานที่ 6: การออกแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม           | ยอมรับสมมติฐานที่ 6 |

ตารางที่ 4.34 (ต่อ) ผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน   | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน |
|--|------------------------|
| สมมติฐานที่ 7: แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรม | ยอมรับสมมติฐานที่ 7    |

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Regression Coefficient: b) พบว่า คุณลักษณะขององค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมากที่สุด มีค่าเท่ากับ .792 รองลงมาคือ การออกแบบการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .734 แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม มีค่าเท่ากับ .653 ทักษะคิดทำงานและอาชีพ มีค่าเท่ากับ .608 ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .606 และที่น้อยที่สุดคือ คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม มีค่าเท่ากับ .551 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรต่างๆที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

| ตัวแปร                        | $\beta$ | b    | t      | P    | R <sup>2</sup> |
|-------------------------------|---------|------|--------|------|----------------|
| คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม | .387    | .551 | 5.903  | .000 | .150           |
| ทักษะคิดทำงานและอาชีพ         | .779    | .608 | 10.786 | .000 | .370           |
| ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม         | .626    | .606 | 11.306 | .000 | .392           |
| คุณลักษณะขององค์กร            | .739    | .792 | 15.426 | .000 | .546           |
| การออกแบบการฝึกอบรม           | .749    | .734 | 15.912 | .000 | .561           |
| แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม  | .694    | .653 | 13.556 | .000 | .481           |

4.4 การทดสอบตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ในส่วนนี้เป็นการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาและสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 โดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ซึ่งอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นพื้นฐานในการหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path

Coefficient) หรือค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Coefficient:  $\beta$ ) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยใช้แผนภาพจำลอง เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและทดสอบตัวแบบจำลอง ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ของอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) ของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นที่สำคัญคือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่อยู่ในสมการเดียวกัน จะมีความมากไม่ได้ ( $r < .75$ ) เพราะจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางที่คำนวณ ได้คลาดเคลื่อนไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะต้องเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear) เชิงบวก (Additive) และอสมมาตร (Asymmetric) หรือทิศทางของความสัมพันธ์เป็นไปในทางเดียว (Unidirectional หรือ Recursive) ไม่เป็นความสัมพันธ์แบบย้อนกลับ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2556: 181) และทำการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน กับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีของสเปชท์ (Specht) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556: 184)

#### 4.4.1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Matrix)

ผลจากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Matrix) พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละคู่ไม่มีปัญหาของความสัมพันธ์กันสูง (Multicollinearity) จึงสามารถใช้ข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์เส้นทางได้ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

| ตัวแปร | TRE    | TP     | CJA    | AT     | TD     | WE     | TMOT  |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| TRE    | 1.000  |        |        |        |        |        |       |
| TP     | .387** | 1.000  |        |        |        |        |       |
| CJA    | .608** | .448** | 1.000  |        |        |        |       |
| AT     | .637** | .357** | .690** | 1.000  |        |        |       |
| TD     | .743** | .380** | .484** | .728** | 1.000  |        |       |
| WE     | .735** | .400** | .543** | .609** | .742** | 1.000  |       |
| TMOT   | .703** | .373** | .692** | .623** | .528** | .563** | 1.000 |

\*\* P < .01

หมายเหตุ:

|      |         |                               |
|------|---------|-------------------------------|
| TRE  | หมายถึง | ประสิทธิผลในการฝึกอบรม        |
| TP   | หมายถึง | คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม |
| CJA  | หมายถึง | ทัศนคติต่องานและอาชีพ         |
| AT   | หมายถึง | ทัศนคติต่อการฝึกอบรม          |
| TD   | หมายถึง | การออกแบบการฝึกอบรม           |
| WE   | หมายถึง | คุณลักษณะขององค์กร            |
| TMOT | หมายถึง | แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม  |

4.4.2 การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

1) การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์

สมการโครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ต้องทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter มีทั้งหมด 2 สมการ คือ

$$TRE = \beta_1 TP + \beta_2 CJA + \beta_3 AT + \beta_4 WE + \beta_5 TD + \beta_6 TMOT \quad \dots (1)$$

$$TMOT = \beta_7 TP + \beta_8 CJA + \beta_9 AT + \beta_{10} WE + \beta_{11} TD \quad \dots (2)$$

**สมการโครงสร้างที่ 1:** คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ทัศนคติต่องานและอาชีพ ทัศนคติต่อการฝึกอบรม คุณลักษณะขององค์กร การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุตามสมการโครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย (สมการที่ 1) พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ คุณลักษณะขององค์กร การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม โดยการออกแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ

เดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยมากที่สุด ( $\beta = .387$ ) รองลงมาคือ แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม ( $\beta = .331$ ) และที่น้อยที่สุดคือ คุณลักษณะขององค์การ ( $\beta = .251$ ) ซึ่งความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 72.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.37

**ตารางที่ 4.37** ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุตามสมการ โครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย (สมการที่ 1)

| ตัวแปรอิสระ  | b     | $\beta$ | t      | Sig.  |
|--------------|-------|---------|--------|-------|
| TP           | -.009 | -.007   | -.149  | .882  |
| CJA          | .145  | .113    | 1.809  | .072  |
| AT           | -.076 | -.079   | -1.161 | .247  |
| WE           | .268  | .251    | 4.127  | .000* |
| TD           | .376  | .387    | 5.673  | .000* |
| TMOT         | .310  | .331    | 5.858  | .000* |
| ค่าคงที่ (a) | -.071 |         | -.314  | .754  |

$R^2 = .720$ ,  $SEE = .335$ ,  $F = 82.903$ ,  $Sig. = .000$

\* =  $P < .05$

จากตารางที่ 4.37 สามารถสรุปเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$TRE = .251 WE + .387 TD + .331 TMOT$$

(4.127)
(5.673)
(5.858)

**สมการโครงสร้างที่ 2:** คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ทักษะคิดทำงานและอาชีพ ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม คุณลักษณะขององค์การ และการออกแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม

ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุตามสมการ โครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย (สมการที่ 2) พบว่า มีตัวแปรอิสระ 2 ตัวที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ทักษะคิดทำงานและอาชีพ และคุณลักษณะของ



องค์การ โดยทัศนคติต่องานและอาชีพมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมากที่สุด ( $\beta = .456$ ) และที่น้อยที่สุดคือ คุณลักษณะขององค์การ ( $\beta = .164$ ) ซึ่งความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 54.6 ดังแสดงในตารางที่ 4.38

**ตารางที่ 4.38** ผลจากการวิเคราะห์หัดถดถอยเชิงพหุตามสมการ โครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย (สมการที่ 2)

| ตัวแปรอิสระ  | b     | $\beta$ | t     | Sig.  |
|--------------|-------|---------|-------|-------|
| TP           | .036  | .024    | .424  | .672  |
| CJA          | .622  | .456    | 6.295 | .000* |
| AT           | .155  | .151    | 1.766 | .079  |
| WE           | .187  | .164    | 2.147 | .033* |
| TD           | .070  | .067    | .776  | .438  |
| ค่าคงที่ (a) | -.202 |         | -.660 | .510  |

$R^2 = .546, SEE = .455, F = 46.685, Sig. = .000$

\* =  $P < .05$

จากตารางที่ 4.38 สามารถสรุปเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$TMOT = .456 CJA + .164 WE$$

(6.295)                      (2.147)

2) การทดสอบแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน

สมการ โครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย ที่ต้องทำการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์หัดถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธี Enter มีทั้งหมด 2 สมการ คือ

$$TRE = \beta_1 TP + \beta_2 AT + \beta_3 WE + \beta_4 TD + \beta_5 TMOT \quad \dots (1)$$

$$TMOT = \beta_6 TP + \beta_7 CJA + \beta_8 AT + \beta_9 WE \quad \dots (2)$$

**สมการโครงสร้างที่ 1:** คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม คุณลักษณะขององค์กร การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ผลจากการวิเคราะห์หัตถดอยเชิงพหุตามสมการ โครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย (สมการที่ 1) พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ คุณลักษณะขององค์กร การออกแบบการฝึกอบรม และแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม โดยแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยมากที่สุด ( $\beta = .373$ ) รองลงมาคือ การออกแบบการฝึกอบรม ( $\beta = .360$ ) และที่น้อยที่สุดคือ คุณลักษณะขององค์กร ( $\beta = .268$ ) ซึ่งความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 71.6 ดังแสดงในตารางที่ 4.39

**ตารางที่ 4.39** ผลจากการวิเคราะห์หัตถดอยเชิงพหุตามสมการ โครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย (สมการที่ 1)

| ตัวแปรอิสระ  | b     | $\beta$ | t     | Sig.  |
|--------------|-------|---------|-------|-------|
| TP           | .018  | .013    | .292  | .771  |
| AT           | -.024 | -.025   | -.403 | .687  |
| WE           | .286  | .268    | 4.431 | .000* |
| TD           | .351  | .360    | 5.380 | .000* |
| TMOT         | .350  | .373    | 7.205 | .000* |
| ค่าคงที่ (a) | .068  |         | .317  | .751  |

$R^2 = .716, SEE = .337, F = 97.684, Sig. = .000$

\* =  $P < .05$

จากตารางที่ 4.39 สามารถสรุปเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\text{TRE} = .268 \text{ WE} + .360 \text{ TD} + .373 \text{ TMOT}$$

(4.431)                      (5.380)                      (7.205)

**สมการโครงสร้างที่ 2:** คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ทักษะคิดทำงานและอาชีพ  
 ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม และคุณลักษณะขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการ  
 อบรม

ผลจากการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเชิงพหุตามสมการโครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์  
 ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงาน  
 ฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย (สมการที่ 2) พบว่า มีตัวแปรอิสระ 3 ตัวที่มีอิทธิพล  
 ต่อแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ทักษะคิดทำงานและอาชีพ  
 ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม และคุณลักษณะขององค์การ ซึ่งทักษะคิดทำงานและอาชีพมีอิทธิพลต่อ  
 แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมากที่สุด ( $\beta = .444$ ) รองลงมาคือ คุณลักษณะขององค์การ ( $\beta =$   
 $.197$ ) และที่น้อยที่สุดคือ ทักษะคิดต่อการฝึกอบรม ( $\beta = .186$ ) ซึ่งความแตกต่างในด้านปัจจัยสามารถ  
 อธิบายความผันแปรของประสิทธิผลในการฝึกอบรมได้ร้อยละ 54.5 ดังแสดงในตารางที่ 4.40

**ตารางที่ 4.40** ผลการวิเคราะห์เชิงพหุตามสมการโครงสร้างของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูป  
 หรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของ  
 พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย (สมการที่ 2)

| ตัวแปรอิสระ  | b     | $\beta$ | t     | Sig.  |
|--------------|-------|---------|-------|-------|
| TP           | .044  | .029    | .520  | .604  |
| CJA          | .606  | .444    | 6.279 | .000* |
| AT           | .192  | .186    | 2.575 | .011* |
| WE           | .224  | .197    | 3.092 | .002* |
| ค่าคงที่ (a) | -.189 |         | -.620 | .536  |

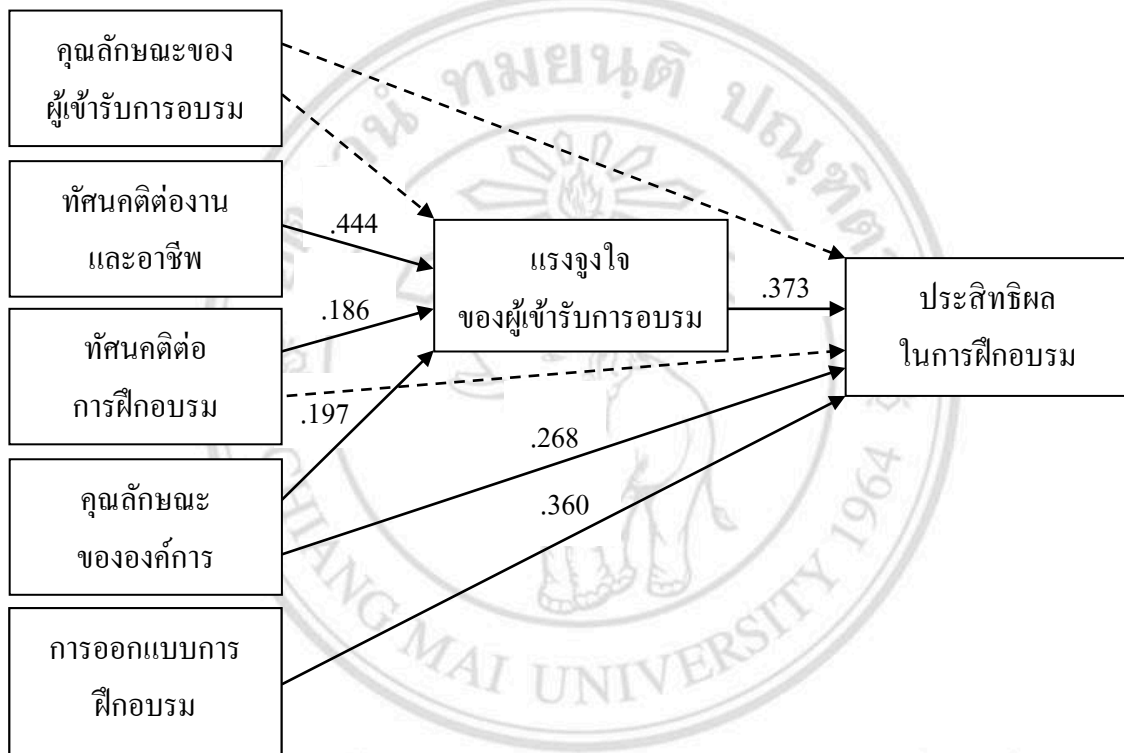
$R^2 = .545, \text{SEE} = .454, F = 58.325, \text{Sig.} = .000$

\* =  $P < .05$

จากตารางที่ 4.40 สามารถสรุปเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{TMOT} = & .444 \text{ CJA} + .186 \text{ AT} + .197 \text{ WE} \\
 & (6.279) \qquad (2.575) \qquad (3.092)
 \end{aligned}$$

จากสมการ โครงสร้างทั้ง 2 สมการ สามารถสรุปแบบจำลองและค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง ความสัมพันธ์ เฉพาะเส้นทางที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคนรดิ การรถไฟแห่งประเทศไทย ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 แบบจำลองการวิเคราะห์เส้นทางของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคนรดิ การรถไฟแห่งประเทศไทย

#### 4.4.3 การทดสอบตัวแบบเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เคนรดิ การรถไฟแห่งประเทศไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบด้วยวิธีของสเปซท์ (Specht) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556: 184) ดังต่อไปนี้

1) หาค่า  $R^2_{FM}$  ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองโดยรวม (Generalized Squared Multiple Correlation) ของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$R^2_{FM} = 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2)$$

$$R^2_{FM} = 1 - (1 - .720)(1 - .546)$$

$$R^2_{FM} = .8728$$

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

$$R^2_{OM} = 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2)$$

$$R^2_{OM} = 1 - (1 - .716)(1 - .545)$$

$$R^2_{OM} = .8707$$

3) คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (Measure of Goodness of Fit: Q) ของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

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

$$Q = \frac{1 - .8728}{1 - .8707}$$

$$Q = .9837$$

4) คำนวณค่า W ซึ่งมีการแจกแจงใกล้เคียงกับการแจกแจงแบบไคสแควร์ ( $X^2$ ) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

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

$$W = - (200 - 2) \ln (.9837)$$

$$W = 3.253$$

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

N = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (N = 200)

d = จำนวนเส้นทางที่ถูกตัดออกจากแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ (d = 2)

ln = ลอการิทึมธรรมชาติ (Natural Logarithm)

Q = ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Measure of Goodness of Fit)

ผลจากการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองโดยรวม (Generalized Squared Multiple Correlation) ของแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $R^2_{FM}$ ) มีค่าเท่ากับ .8728 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองโดยรวม (Generalized Squared Multiple Correlation) ของแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน ( $R^2_{OM}$ ) มีค่าเท่ากับ .8707 และค่าดัชนีความสอดคล้อง (Measure of Goodness of Fit: Q) ของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าเท่ากับ .9837 โดยค่า W มีค่าเท่ากับ 3.253 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $X^2_{df,\alpha}$  ที่เปิดจากตารางที่  $df = d$  ( $d = 2$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ได้ค่า  $X^2_{2, .05}$  เท่ากับ 5.991 พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ฉะนั้น จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์ (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2554: 185) ดังแสดงตามตารางที่ 4.41

**ตารางที่ 4.41** ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองความสัมพันธ์ไม่เต็มรูปหรือแบบจำลองความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับแบบจำลองความสัมพันธ์เต็มรูปหรือข้อมูลเชิงประจักษ์

| ค่า $R^2_{FM}$ ของ<br>แบบจำลอง<br>ความสัมพันธ์เต็ม<br>รูป | ค่า $R^2_{OM}$ ของ<br>แบบจำลอง<br>ความสัมพันธ์ตาม<br>สมมติฐาน | ค่าดัชนีความ<br>สอดคล้อง<br>(Measure of<br>Goodness of Fit:<br>Q) | ค่า W | $X^2_{2, .05}$ |
|---|---|---|-------|----------------|
| .8728   | .8707   | .9837   | 3.253 | 5.991          |

\* =  $P < .05$

#### 4.4.4 การวิเคราะห์หาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรต่างๆที่มีต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

ผลจากการวิเคราะห์หาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรอิสระที่มีต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย (ดังแสดงตามตารางที่ 4.40) พบว่า แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยมากที่สุด มีค่าเท่ากับ .373

รองลงมาคือ การออกแบบการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .360 และที่น้อยที่สุดคือ คุณลักษณะขององค์กร มีค่าเท่ากับ .268

สำหรับอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยส่งอิทธิพลผ่านทางแรงจูงใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีค่ามากที่สุด คือ ทัศนคติต่องานและอาชีพ มีค่าเท่ากับ .444 รองลงมาคือ คุณลักษณะขององค์กร มีค่าเท่ากับ .197 และที่น้อยที่สุดคือ ทัศนคติต่อการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .186

ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมมากที่สุด คือ คุณลักษณะขององค์กร มีค่าเท่ากับ .465 รองลงมาคือ ทัศนคติต่องานและอาชีพ มีค่าเท่ากับ .444 แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม มีค่าเท่ากับ .373 การออกแบบการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .360 และที่น้อยที่สุดคือ ทัศนคติต่อการฝึกอบรม มีค่าเท่ากับ .186 ดังแสดงตามตารางที่ 4.42

**ตารางที่ 4.42** ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรอิสระที่มีต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย

| ตัวแปรอิสระ                   | อิทธิพลทางตรง | อิทธิพลทางอ้อม | อิทธิพลรวม |
|-------------------------------|---------------|----------------|------------|
| คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม | -             | -              | -          |
| ทัศนคติต่องานและอาชีพ         | -             | .444           | .444       |
| ทัศนคติต่อการฝึกอบรม          | -             | .186           | .186       |
| คุณลักษณะขององค์กร            | .268          | .197           | .465       |
| การออกแบบการฝึกอบรม           | .360          | -              | .360       |
| แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม  | .373          | -              | .373       |

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.43

**ตารางที่ 4.43** ผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน   | ผลการทดสอบสมมติฐาน  |
|--|---------------------|
| สมมติฐานที่ 8: คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม | ปฏิเสธสมมติฐานที่ 8 |

ตารางที่ 4.43 (ต่อ) ผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน   | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน   |
|--|--------------------------|
| สมมติฐานที่ 9: คุณลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยส่งอิทธิพลผ่านทางแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม | ปฏิเสธสมมติฐาน<br>ที่ 9  |
| สมมติฐานที่ 10: ทักษะคิดต่องานและอาชีพมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยส่งอิทธิพลผ่านทางแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม       | ยอมรับสมมติฐาน<br>ที่ 10 |
| สมมติฐานที่ 11: ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยส่งอิทธิพลผ่านทางแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม        | ยอมรับสมมติฐาน<br>ที่ 11 |
| สมมติฐานที่ 12: ทักษะคิดต่อการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม  | ปฏิเสธสมมติฐาน<br>ที่ 12 |
| สมมติฐานที่ 13: คุณลักษณะขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม โดยส่งอิทธิพลผ่านทางแรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรม          | ยอมรับสมมติฐาน<br>ที่ 13 |
| สมมติฐานที่ 14: คุณลักษณะขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม  | ยอมรับสมมติฐาน<br>ที่ 14 |
| สมมติฐานที่ 15: การออกแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม  | ยอมรับสมมติฐาน<br>ที่ 15 |
| สมมติฐานที่ 16: แรงจูงใจของผู้เข้ารับการอบรมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการฝึกอบรม   | ยอมรับสมมติฐาน<br>ที่ 16 |
| สมมติฐานที่ 17: ตัวแบบประสิทธิผลในการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์           | ยอมรับสมมติฐาน<br>ที่ 17 |