

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของ
บริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง

A Study of Employee Satisfaction Toward Training Programs: A Case
Study of ABC Limited in Din Daeng District

พนิดา โคตรนุกูล^{1*}

¹ สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

² คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

* ผู้รับผิดชอบบทความ

Panida Kotrnukul^{1*}

E-mail: dear.panida.k@gmail.com

¹ Industrial management, Master of Business Administration Program

² Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

* Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของ บริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อ กิจกรรมการฝึกอบรมของ บริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2.) เพื่อหา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม ของบริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่ทำงานที่บริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง (เป็นบริษัทกรณีศึกษา นามสมมติที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน) จำนวน พนักงานรวมทั้งสิ้น 123 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ในการวิจัยจำนวน 94 ตัวอย่าง เพื่อความเหมาะสมจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การ ทดสอบสมมติฐานใช้ Independent Samples (t-test) และ One-way ANOVA หาผลความแตกต่างเพื่อ ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: การศึกษาความพึงพอใจ; กิจกรรมการฝึกอบรม

ผลการวิจัยพบว่า

1.) บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงานปฏิบัติการ ด้านอายุงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 5 ปี และด้านจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่อปีส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรม 1 – 2 ครั้งต่อปี

2.) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดตามลำดับ ได้แก่ ด้านวิทยากรและเนื้อหาการฝึกอบรมกับด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมการฝึกอบรมได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน รองลงมาด้านเวลาในกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านสถานที่ที่ใช้ในกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม และด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากฝ่ายบริหาร ตามลำดับ

3.) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้ เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจมาก อายุต่ำกว่า 25 ปีมีระดับความพึงพอใจปานกลางอายุ 25 – 40 ปีและอายุมากกว่า 40 – 55 ปี มีระดับความพึงพอใจมาก และอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจมาก ระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างาน และผู้จัดการมีระดับความพึงพอใจมาก อายุงานต่ำกว่า 1 ปี อายุงาน 1 – 5 ปี อายุงานมากกว่า 5 – 10 ปี และอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจมาก จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมจำนวน 1 – 2 ครั้งต่อปี จำนวน 3 – 4 ครั้งต่อปี และจำนวน 5 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีระดับความพึงพอใจมาก

4.) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม มีดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง และด้านจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่อปีที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

Abstract

A Study of Employee Satisfaction Toward Training Programs: A Case Study of ABC Limited in Din Daeng District aims to 1) measure the employee's satisfaction level toward training activities hosted by ABC Company in Din Daeng District, grouped by personal factors, 2) determine relationship between personal factors and employee's satisfaction with training activities hosted by ABC Company in Din Daeng District. The sample group used in this study consists of 123 employees from ABC Company in Din Daeng District (The case for study, the name is a pseudonym for the actual company studied by the researcher). The researcher defines the sample size using Taro Yamane's formula with confidence of 95% and statistical significance of 0.05. Result of the formula is 94 samples, but for suitability 100 samples are

used. The data collection tool used in this study is a questionnaire, and the data is processed using a program. Statistics used in data analysis is percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis test is done by Independent Samples (t-test) and One-way ANOVA, along with the Least Significant Difference at the statistical significance of 0.05

Result of this study shows that:

- 1) Most of the employees are female aged between 25-40 years, have at least a bachelor's degree, are employed as operational employees with employment duration between 1-5 years. Most attend 1-2 training sessions annually.
- 2) Regarding employees' satisfaction with training activities, most of the sample group have high satisfaction with mean value ($\bar{X}$) of 3.74. In-depth examination shows that lecturer and training content, along with training agency are rated the highest on average, follow by training duration, training location, training activity assessment, training course, and management support respectively.
- 3) Satisfaction with training activities, when grouped by personal factors is as follows. Male and female employees have high satisfaction. Employees younger than 25 years old have moderate satisfaction, while those between 25-40, and 40-55 years old have high satisfaction. Employees of all education levels (undergraduate, bachelor and postgraduate) have high satisfaction. Operational employees, supervisors and managers have high satisfaction. Employees with employment duration of less than 1 year, 1-5 years, 5-10 years and over 10 years have high satisfaction. Regarding frequency of training, employees are highly satisfied with 1-2 times annually, 3-4 times annually, and over five times annually.
- 4) Relationship between personal factors and employee's satisfaction with training activity is as follows. Difference in position and frequency of training have effect on satisfaction with training, with statistical significance of 0.05, while factors such as gender, age, education and employment duration do not have impact on satisfaction level.

Keywords: Satisfaction Study, Training Activity

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระดับองค์กรมักจะเป็นสิ่งที่ถูกมองข้าม เพราะภาครัฐมักจะเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการศึกษาและสาธารณสุข โดยคาดหวังว่านายจ้างผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารที่เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการองค์การจะดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การของตนเอง ในขณะที่เดียวกันผู้เป็นนายจ้าง ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะมองไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มักจะทุ่มการลงทุนไปทางด้านเทคโนโลยีเป็นส่วนใหญ่ โดยคาดหวังว่าเมื่อมีเทคโนโลยีที่เหนือคู่แข่งแล้ว องค์การหรือบริษัทก็จะได้เปรียบคู่แข่งขันและสามารถเอาชนะการแข่งขันทางธุรกิจได้ในที่สุด McLean (1995, cited in Becker, Huselid et al. 2001) กล่าวว่าในปัจจุบันนี้บริษัทในอุตสาหกรรมต่าง ๆ สามารถซื้อเครื่องจักรและเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้โดยสะดวก แต่การเข้าถึงเครื่องจักรได้ง่ายนั้นมิได้เป็นปัจจัยในการสร้างความแตกต่างของบริษัทแต่อย่างใด แต่ในทางตรงข้ามความสามารถในการใช้เครื่องจักรอย่างมีประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นปัจจัยในการสร้างความแตกต่าง บริษัทที่สูญเสียเครื่องจักรทั้งหมดแต่เก็บรักษาคนเอาไว้จะสามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่บริษัทที่สูญเสียคนไปแต่เก็บรักษาเครื่องจักรเอาไว้จะไม่ฟื้นตัวได้เลย

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะดำเนินไปได้ด้วยดีและประสบความสำเร็จนั้นจะต้องมีทฤษฎีเป็นฐานในการปฏิบัติ เพราะทฤษฎีและการปฏิบัติเป็นของคู่กัน (Ulrich, Allen et al. 2009) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเป็นกิจกรรมที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับองค์กรและระดับบุคคล การฝึกอบรมเป็นการสร้างทักษะและความสามารถของบุคคลที่เห็นผลในระยะเวลานาน เพราะการฝึกอบรมมุ่งไปสู่การทำงาน ส่วนการศึกษาเป็นการสร้างศักยภาพของคนในระยะยาว

บริษัท ABC จำกัด(เป็นบริษัทกรณีศึกษา นามสมมติ) เป็นบริษัทที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน ทำให้ทราบถึงการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมประเภทผลิตน้ำตาล ผลิตไฟฟ้า ฯ ซึ่งการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมสามารถช่วยขจัดความล่าช้าด้านทักษะ เทคโนโลยี วิธีการทำงาน และการผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้พนักงานขององค์การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่ทันกับความเปลี่ยนแปลงของโลก และช่วยให้องค์การสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ แต่ ณ ปัจจุบันการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมไม่ได้จัดอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมการฝึกอบรมให้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะเสนอความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของ บริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดง เพื่อชี้ให้เห็นถึงกิจกรรมการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมจะส่งผลในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ซึ่งได้พิจารณาออกเป็นด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านวิทยากรและเนื้อหาการฝึกอบรม ด้านเวลาในกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านสถานที่ที่ใช้ในกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมการฝึกอบรม และด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากฝ่ายบริหาร ซึ่งผลที่ได้จาก

การศึกษาจะเป็นประโยชน์และนำไปใช้ในการประกอบการพิจารณาในการวางแผนการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของบริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของ บริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของบริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดงที่แตกต่างกัน
2. สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของบริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดงที่แตกต่างกัน
3. สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของบริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดงที่แตกต่างกัน
4. สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของบริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดงที่แตกต่างกัน
5. สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของบริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดงที่แตกต่างกัน
6. สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของบริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดงที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดง ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 123 คน (ข้อมูล ณ ไตรมาส 3/2363) ซึ่งมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาที่ใช้วิธีการคำนวณตามสูตร (Taro Yamane, 1973 : 125, อ้างถึงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% เท่ากับ 94 ตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมจึงใช้ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 100 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่อไป
2. ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ ความพึงพอใจ ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านวิทยากรและเนื้อหาการฝึกอบรม ด้านเวลาในกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านสถานที่ที่ใช้ในกิจกรรมการ

ฝึกอบรม ด้านการประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมการฝึกอบรม และด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากฝ่ายบริหาร

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของ บริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงบุคลากรมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของ บริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากิจกรรมการฝึกอบรมต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรมของ บริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง ดังนี้

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และ ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบ ย้อนกลับและ ความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อนและระบบ ความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ(ปราการ กองแก้ว,2546, หน้า 17)

แนวคิดด้านการวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึง ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้งานบริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการขณะขอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้จะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง (สาโรช ไซสมบัติ (2534: 39)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรม (training) คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (skill) ความสามารถ (ability) และเจตคติ (aptitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ชูชัย สมितिไกร, 2554; Goldstein, 1993, น.5) ดังนั้น การฝึกอบรมจึงเป็นโครงการที่ถูกจัดขึ้นมาเพื่อช่วยให้พนักงานมีคุณสมบัติในการทำงานสูงขึ้น เช่น เป็นหัวหน้างานที่สามารถบริหารงานและบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีขึ้น หรือเป็นช่างเทคนิคที่มีความสามารถในการซ่อมแซมเครื่องจักรได้ดีขึ้น เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นมา แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน

2. ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม จำนวน 3 คน แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าความน่าเชื่อถือได้ (reliability) ด้วยวิธีของ Cronbach โดยผลการวิเคราะห์ได้ค่าความน่าเชื่อถือ (reliability) เท่ากับ 0.95 ถือว่าอยู่ในระดับที่มีความน่าเชื่อถือ

3. นำแบบสอบถามซึ่งมีความสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมจาก พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ABC จำกัดในเขตดินแดง โดยแจกแบบสอบถามในช่วงเดือน กรกฎาคม 2563 ถึง ตุลาคม 2563 จำนวน 100 ฉบับ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่แสดงตารางแบบร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) ค่าที่ t test ค่า one-way ANOVA ถ้าพบว่า ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ การทดสอบรายคู่ (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย

1. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.00) มีอายุระหว่าง 25 – 40 ปี (ร้อยละ 81.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 85.00) ด้านระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงานปฏิบัติการ (ร้อยละ 52.00) ด้านอายุงาน บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 – 5 ปี (ร้อยละ 50.00) และด้านจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่อปีส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรม 1 – 2 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 60.00)

2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงจากด้านที่ได้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมี 2 ด้านได้ค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ด้านวิทยากรและเนื้อหาการฝึกอบรมและด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมการฝึกอบรม ($\bar{x}$) = 3.83 รองลงมา ได้แก่ ด้านเวลาในกิจกรรมการฝึกอบรม ($\bar{x}$) = 3.74 ด้านสถานที่ที่ใช้ในกิจกรรมการฝึกอบรม ($\bar{x}$) = 3.71 ด้านการประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม ($\bar{x}$) = 3.69 ด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ($\bar{x}$) = 3.67 และด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากฝ่ายบริหาร ($\bar{x}$) = 3.61 ตามลำดับ

3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีดังนี้

- 3.1.) เพศชาย มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.95
- 3.2.) เพศหญิง มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.65
- 3.3.) อายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 2.91
- 3.4.) อายุ 25 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.76
- 3.5.) อายุมากกว่า 40 – 55 ปี มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.62
- 3.6.) อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.64
- 3.7.) การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.47
- 3.8.) การศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.70
- 3.9.) การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.07
- 3.10.) ระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจมาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.50
- 3.11.) ระดับตำแหน่งหัวหน้างาน มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.96
- 3.12.) ระดับตำแหน่งผู้จัดการ มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.11
- 3.13.) อายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.57
- 3.14.) อายุงาน 1 – 5 ปี มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.72
- 3.15.) อายุงานมากกว่า 5 – 10 ปี มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.77
- 3.16.) อายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.77
- 3.17.) จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมจำนวน 1 – 2 ครั้งต่อปีมีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.59
- 3.18.) จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมจำนวน 3 – 4 ครั้งต่อปีมีระดับความพึงพอใจ มาก ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 3.91

3.19.) จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมจำนวน 5 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีระดับความพึงพอใจ มาก
ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) = 4.04

4.) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม มีดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง และด้านจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่อปี ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม ได้แก่ เพศชาย อายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ระดับตำแหน่งผู้จัดการ อายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมจำนวน 5 ครั้งขึ้นไปต่อปี ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชนิพร นาพุทธา (2549) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด มีความพึงพอใจโดยรวมมาก ซึ่งจำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีส่วนในด้านความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงานปฏิบัติการ มีระดับความพึงพอใจมาก และพบว่าระดับตำแหน่งปฏิบัติการ หัวหน้างาน และผู้จัดการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของบุคลากรแตกต่างกัน ในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม ด้านวิทยากรและเนื้อหาการฝึกอบรม ด้านเวลาในกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านสถานที่ที่ใช้ในกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านการประเมินผลกิจกรรมการฝึกอบรม ด้านหน่วยงานผู้รับผิดชอบกิจกรรมการฝึกอบรม และด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากฝ่ายบริหาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากด้านหลักสูตรของการฝึกอบรมยังไม่ตรงกับสายงานที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรอยู่ในระดับปฏิบัติการ หลักสูตรการอบรมอาจจะไม่ได้เน้นที่บุคลากรอยู่ในระดับปฏิบัติมากนัก รวมถึงสถานที่ที่ใช้ในการฝึกอบรมในบริษัทมักจะจัดกิจกรรมการฝึกอบรมในสถานที่เดิม ๆ ซึ่งส่วนใหญ่บุคลากรอยู่ในระดับปฏิบัติการ จึงจำเป็นต้องเรียนรู้ หรือฝึกอบรมในสถานที่จริงที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญคือการได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากฝ่ายบริหารที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในอันดับน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะมีการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ จึงต้องปรับเปลี่ยนกิจกรรมการฝึกอบรมตามงบประมาณที่ได้รับ และทำให้การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมไม่สามารถดำเนินการได้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Nadler, 1980 (อ้างอิงในจินตจุฑา จันทรประสิทธิ์, 2559, หน้า 26) อธิบายการฝึกอบรม มีจุดเน้นอยู่ที่งานของพนักงานใน

ขณะนั้นที่ต้องการเรียนและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับความสามารถในการทำงาน เพื่อมุ่งให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้ หรือทำงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่มีความยากมากยิ่งขึ้น โดยเมื่อผู้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วจะสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที หรือมีพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนไปตามความต้องการขององค์กร

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่อปี พบว่า จำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมต่อปีส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรม 1 – 2 ครั้งต่อปีมีระดับความพึงพอใจมาก และพบว่าจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม 1 – 2 ครั้งต่อปี จำนวน 3 – 4 ครั้งต่อปี และจำนวน 5 ครั้งขึ้นไปต่อปีมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่แตกต่างกันในด้านหลักสูตรการฝึกอบรม และด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากฝ่ายบริหาร ทั้งนี้เพราะการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมในแต่ละครั้งต้องมีผู้รับผิดชอบโครงการและงบประมาณในการดำเนินงาน ซึ่งงบประมาณที่ได้รับมีอย่างจำกัด ทำให้บางหลักสูตรที่มีค่าใช้จ่ายสูงไม่สามารถจัดกิจกรรมการฝึกอบรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนิพร นาพุดธา (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน และพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบ และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรของบริษัท ABC จำกัด ในเขตดินแดง มีระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการสนับสนุนส่งเสริมจากฝ่ายบริหาร และเมื่อพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่ละปัจจัย ได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี, มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี, ระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ, อายุงานต่ำกว่า 1 ปี, และมีจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมจำนวน 1 – 2 ครั้งต่อปี ซึ่งบุคลากรในกลุ่มนี้จะเป็นบุคลากรที่เข้ามาใหม่ การได้รับการฝึกอบรมจากบริษัทย่อมจะน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า ดังนั้นเพื่อให้บุคลากรที่เข้ามาใหม่ได้รับการพัฒนาตนเอง ผู้บริหารจึงควรให้การสนับสนุนส่งเสริมการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมให้มีความสม่ำเสมอ มีงบประมาณในการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อเน้นพัฒนาบุคลากรกลุ่มนี้ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการฝึกอบรม โดยเจาะจงช่วงเวลาที่ต้องการศึกษา เพื่อไม่ให้เกิดการสับสนของผู้ตอบแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

ชูชัย สมितिไกร //การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร//พิมพ์ครั้งที่ 7 (2,000 เล่ม) 2554//โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เสาวลักษณ์ สุขวิรัช และ กมล อดุลพันธ์ //การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร//พิมพ์ครั้งที่ 13
(2,000 เล่ม) 2560//สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รัชนีพร นาพุทธา (2549) ,ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม
บริษัท ปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง),
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต ,คณะเศรษฐศาสตร์การศึกษา,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ

ชูลีพร จินณธนพงษ์ (2554) , ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการฝึกอบรมกับความก้าวหน้าใน
สายงานอาชีพครูของโรงเรียนเอกชนในเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร,ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยศิลปากร

นภาพรรณ จ้อยชารัตน์ (2558) ,การจัดอบรมและแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อการถ่ายโอนการ
ฝึกอบรม : กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย,ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ,คณะบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วรรณ อังสิทธิพนพร (2558) , ความพึงพอใจในการฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษในชั้นเรียนของ
ครูภาษาอังกฤษในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัด
สุพรรณบุรี, คณะเศรษฐศาสตร์การศึกษา,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เมธิกา ฟวงแสง (2559) , ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านการวิจัย มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระ
นคร กรุงเทพฯ

บุญส่ง ลีละชาติ,2559,ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง),
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ชนกฤต สุทรินันทโชติ (2559) , ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอุทยานแห่งชาติธาร
เสด็จ - เกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
ศ.ดร.จำเนียร จวงตระกูล //การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ//ซีเอ็ดดูเคชั่น //2563