

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร  
สำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด  
Evaluation of Training Curriculum on Copier Maintenance Skills of Service Technical in  
ditto (Thailand) Company Limited

ศุทธิณี เกตุพรหมมา<sup>1</sup> เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม<sup>2</sup> และผดุงชัย ภูัพฒน์<sup>3</sup>

Sutthinee Ketprommar<sup>1</sup>, Lertlak klinhom<sup>2</sup> and Phadungchai Papat<sup>3</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท ค.อ.ม. (หลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ <sup>3</sup>อาจารย์ สาขาวิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ksutthinee@gmail.com, kklertla@gmail.com, and pdc\_2500@yahoo.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้แนวคิดการประเมินของ Kirkpatrick โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ 1) เพื่อประเมินด้านปฏิกิริยา 2) เพื่อประเมินด้านการเรียนรู้ 3) เพื่อประเมินด้านพฤติกรรม และ 4) เพื่อประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเป็น 4 กลุ่ม คือ 1. ผู้บริหารแผนกช่างบริการ 2. หัวหน้าช่างบริการ 3. พนักงานช่างบริการ และ 4. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามแบบทดสอบ แบบสังเกต และแบบวัดเจตคติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ t-test แบบ one sample ผลการวิจัยพบว่า 1. ด้านปฏิกิริยา พนักงานแผนกช่างบริการเห็นว่าหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ด้านการเรียนรู้ พบว่า พนักงานแผนกช่างบริการมีความรู้หลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของการฝึกปฏิบัติพบว่า พนักงานแผนกช่างบริการมีความทักษะการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเจตคติหลังฝึกอบรมของพนักงานช่างบริการอยู่ในระดับสูงมาก 3. ด้านพฤติกรรม ของพนักงานหลังฝึกอบรมในด้านการถ่ายทอดความรู้ และพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร พบว่า ภาพรวมของผลลัพธ์ต่อองค์กรในด้านต่างๆ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ:** หลักสูตรฝึกอบรม ทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสาร การประเมินหลักสูตร ช่างบริการ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด

### Abstract

This study purposed to assess the training curriculum on copier machine maintenance skill of service technician in Ditto(Thailand) Company Limited. A according to the concepts of Kirkpatrick, researcher evaluate in 4 aspects that were reaction, learning, behavior and results that occur in Trainee Corporation from this training curriculum. This study divides the informant into 4 groups which one is service manager, Supervisor, trainer and service technicians, supervisor and trainer. The research instruments were questionnaire, knowledge test, observation form, and attitudinal assessment. The data were analyzed statistically by mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation (S.D.) and t-test one sample then were compared to the standard values.

The study results were follows;

1. Reaction: The service technician regarded that training curriculum on copier machine maintenance skills of Service Technical in very high level.

2. Learning: The service technician regarded service technician knowledge after training in the actives were higher than standard value at significance 0.05 level. skills, service technicians had skills after training in higher standard value at significance 0.05 level and attitudinal assessment, service technicians had an optimistic attitude for training in very high level.

3. Behavior: Overall in knowledge propagation and behavior after training, the service technicians got the very high level

4. The results in organization: the other overview the results in organization the high level.

**Keywords :** Training Curriculum; Copier Maintenance Skills; Training Curriculum Evaluation; Service Technical; Ditto (Thailand) company Limited

## 1. บทนำ

การฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและภาคเอกชน แต่การจัดการฝึกอบรมแต่ละครั้งต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ดังนั้นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมให้ถูกต้อง จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรของตนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ การจัดตั้งองค์กรฝึกอบรมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมคิด บางโม [1] กล่าวว่า หลักสูตรการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความจำเป็นในการฝึกอบรม เมื่ออบรมแล้วจะต้องสามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ปัญหา หรือตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ [2] บริษัท ดิทโต้(ประเทศไทย)จำกัด เป็นบริษัทที่เชี่ยวชาญและให้บริการอย่างมืออาชีพในด้านการจัดการงานเอกสารแบบครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีและทางเลือกใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้ประโยชน์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาด เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวางระบบบริหารจัดการงานเอกสารด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางเลือกที่ทันสมัย ภายใต้แนวคิด “ครบวงจร คุ่มค่า ประหยัด รักรักษ์สิ่งแวดล้อม” ดิทโต้ยังมีทีมงานที่ปรึกษาให้บริการวิเคราะห์ปัญหาด้านการจัดการเอกสารเพื่อวางรูปแบบโครงสร้างระบบเครือข่ายบริหารงานเอกสารและเครื่องใช้สำนักงานให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า บริษัทจึงเห็นความสำคัญในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในด้านการทำงานของช่างบริการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดี ทั้งยังส่งผลถึงการตรวจวัดค่ามาตรฐานการทำงานของแผนกช่างบริการด้านการซ่อมบำรุงเครื่องให้กับลูกค้า และเป็นที่ไว้วางใจในการให้บริการของบริษัท

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมจึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมภายในองค์กร ที่เป็นตัวสะท้อนผลการทำงานของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้นั้นไปพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ทางผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบการประเมินที่เหมาะสมในการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการนี้ คือ การประเมินของ Kirkpatrick ที่ตรงตามความต้องการของบริษัท ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่มีรายละเอียดครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน คือด้านการประเมินปฏิกิริยาของช่างบริการต่อหลักสูตรฝึกอบรม ด้านการประเมินการเรียนรู้ของช่างบริการด้านทักษะในการทำงาน ด้านการประเมินพฤติกรรม และด้านการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรในทางที่ดีและมีประสิทธิภาพ

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อประเมินด้านปฏิกิริยา(Reaction Evaluation) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

2. เพื่อประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

3. เพื่อประเมินด้านพฤติกรรม(Behavior Evaluation) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

4. เพื่อประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation) ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

### 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งประเมิน 4 ด้าน คือ

1. การประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)
2. การประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation)
3. การประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior Evaluation)
4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation)

### 4. ขอบเขตการวิจัย

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการฝึกอบรมหลักสูตรทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 52 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารแผนกช่างบริการ	5	ท่าน
กลุ่มที่ 2 หัวหน้าช่างบริการ	6	ท่าน
กลุ่มที่ 3 พนักงานช่างบริการ	37	ท่าน
กลุ่มที่ 4 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4	ท่าน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ผลการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ ใน 4 ด้าน คือ

1. ผลการประเมินด้านปฏิกิริยา (Reaction Evaluation)
2. ผลการประเมินด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation)
3. ผลการประเมินด้านพฤติกรรม (Behavior Evaluation)
4. ผลการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation)

### 5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ แบ่งตามวัตถุประสงค์การประเมิน ดังนี้

1. การประเมินด้านปฏิกิริยาโดยใช้แบบสอบถาม ฉบับที่ 1 สำหรับกลุ่มพนักงานช่างบริการ ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 - 1 และได้ค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

2. การประเมินด้านการเรียนรู้โดยใช้ 1) แบบทดสอบด้านความรู้ของบริษัทเพื่อวัดความรู้หลังการฝึกอบรม จำนวนข้อสอบ 30 ข้อ โดยเกณฑ์การสอบต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของคะแนนเต็ม ซึ่งเป็นข้อสอบของบริษัท 2) แบบสังเกตการฝึกปฏิบัติ ระหว่างการฝึกอบรม ลักษณะของแบบสังเกตเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ปฏิบัติในแต่ละหน่วยต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของคะแนนเต็ม ซึ่งเป็นข้อสังเกตของบริษัท 3) แบบวัดเจตคติใช้วัดเจตคติต่อการฝึกอบรม หลังเข้ารับการฝึกอบรม ลักษณะของแบบวัดเจตคติเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60 - 1 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 1.91 - 6.00 และค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

3. การประเมินด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กรโดยใช้แบบสอบถาม ฉบับที่ 2 สำหรับ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้าช่างบริการ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80 - 1 และได้ค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.76

### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้และได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากบัณฑิตศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อออกหนังสือถึงผู้บริหารของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ทำการทดสอบโดยใช้แบบทดสอบมาตรฐานของบริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อวัดความรู้หลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3. สังเกตพฤติกรรมการทำงานโดยใช้แบบสังเกตการฝึกปฏิบัติ ของ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อสังเกตทักษะ การปฏิบัติงานและพฤติกรรมระหว่างการทำงาน

4. แจกแบบสอบถามและแบบวัดเจตคติ ฉบับที่ 1 แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมเพื่อใช้สอบถามการประเมินด้านปฏิกิริยา

5. แจกแบบสอบถามฉบับที่ 2 แก่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้บริหารแผนกช่างบริการ และหัวหน้าช่างบริการหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นไปแล้วระยะหนึ่ง เพื่อประเมินด้านพฤติกรรม และประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

6. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบทดสอบ แบบสังเกตและแบบวัดเจตคติ เพื่อตรวจสอบจำนวนฉบับ ความสมบูรณ์และความครบถ้วนของข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม

7. นำข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่ม มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเครื่องมือ แล้วนำข้อมูลที่มีความสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด มีลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

แบบสอบถามฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 ตอนที่ 1 หาค่าความถี่และค่าร้อยละ

แบบสอบถามฉบับที่ 1 ตอนที่ 2 และ แบบสอบถามฉบับที่ 2 ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

แบบทดสอบ นำผลการทดสอบหลังการฝึกอบรม หาค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบกับเกณฑ์ โดยใช้สูตร t-test แบบ one-sample

แบบสังเกตการฝึกปฏิบัติ ใช้การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และนำผลไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยใช้สูตร t-test แบบ one-sample

แบบสอบถามฉบับที่ 1 ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติใช้การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) มาวิเคราะห์เทียบโดยใช้เกณฑ์

### 7.1 เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย มีดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยด้านปฏิบัติการ

4.50 - 5.00 คือ มีความเหมาะสมมากที่สุด

3.50 - 4.49 คือ มีความเหมาะสมมาก

2.50 - 3.49 คือ มีความเหมาะสมปานกลาง

1.50 - 2.49 คือ มีความเหมาะสมน้อย

1.00 - 1.49 คือ มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยจากแบบวัดเจตคติ

4.50 - 5.00 คือ มีระดับเจตคติสูงมาก

3.50 - 4.49 คือ มีระดับเจตคติสูง

2.50 - 3.49 คือ มีระดับเจตคติก่อนข้างสูง

1.50 - 2.49 คือ มีระดับเจตคติก่อนข้างต่ำ

1.00 - 1.49 คือ มีระดับเจตคติก่อนข้างต่ำมาก

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยด้านพฤติกรรม

4.50 - 5.00 คือ ระดับพฤติกรรมดีมากที่สุด

3.50 - 4.49 คือ ระดับพฤติกรรมดีมาก

2.50 - 3.49 คือ ระดับพฤติกรรมปานกลาง

1.50 - 2.49 คือ ระดับพฤติกรรมดีน้อย

1.00 - 1.49 คือ ระดับพฤติกรรมดีน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร

4.50 - 5.00 คือ มีผลที่เกิดขึ้นเพิ่มมากที่สุด

3.50 - 4.49 คือ มีผลที่เกิดขึ้นเพิ่มมาก

2.50 - 3.49 คือ มีผลที่เกิดขึ้นปานกลาง

1.50 - 2.49 คือ มีผลที่เกิดขึ้นน้อย

1.00 - 1.49 คือ มีผลที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด

### 7.2 เกณฑ์คะแนนร้อยละ 70

เกณฑ์คะแนนร้อยละ 70 ของแบบทดสอบและแบบสังเกต เป็นมาตรฐานของบริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ในการทดสอบพนักงานรายบุคคลเพื่อพิจารณาผลการผ่านฝึกอบรม

7.2.1 คะแนนแบบทดสอบมีทั้งสิ้น 30 ข้อ พนักงานช่างบริการต้องทำได้ 21 ข้อจึงผ่านเกณฑ์

7.2.2 คะแนนแบบสังเกตการฝึกปฏิบัติ คะแนนเต็ม 100 คะแนน พนักงานช่างบริการต้องทำได้ 70 คะแนน จึงผ่านเกณฑ์

## 8. ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความคิดเห็นของพนักงานแผนกช่างบริการ ด้านปฏิบัติการ

ด้านปฏิบัติการ	n=37		ระดับความเหมาะสม	อันดับ
	$\bar{X}$	S.D		
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	4.53	0.36	มากที่สุด	3
เนื้อหาการฝึกอบรม	4.86	0.27	มากที่สุด	1
ขั้นตอนการฝึกอบรม	4.33	0.19	มาก	6
สถานที่ในการฝึกอบรม	4.52	0.22	มากที่สุด	4
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	4.46	0.19	มาก	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.67	0.27	มากที่สุด	2
รวม	4.56	0.06	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินในด้านปฏิบัติการในภาพรวมด้านปฏิบัติการต่อหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ ในภาพรวมมีความเหมาะสมมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ ) หากพิจารณารายด้าน พบว่า

พนักงานแผนกช่างบริการมีความคิดเห็นเรื่องเนื้อหาการอบรมฝึกรวม ( $\bar{X} = 4.86$ ) มีระดับความเหมาะสมมากที่สุดเป็นอันดับ 1 เรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกรวม ( $\bar{X} = 4.67$ ) มีความเหมาะสมมากที่สุดเป็นอันดับ 2 และด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกรวม ( $\bar{X} = 4.53$ ) มีความเหมาะสมมากที่สุดเป็นอันดับ 3

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลคะแนนทดสอบของพนักงานแผนกช่างบริการ กับเกณฑ์การสอบซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (ไม่น้อยกว่า 21 คะแนน)

	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	เกณฑ์	t	Sig
หลังฝึกรวม	24.35	2.62	21	7.76	0.000

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินในด้านความรู้ พบว่าพนักงานแผนกช่างมีความรู้เพิ่มขึ้นหลังผ่านการอบรมสูงกว่าเกณฑ์ ซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของแบบสังเกตการฝึกปฏิบัติของพนักงานแผนกช่างบริการ กับเกณฑ์ปฏิบัติซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 (ไม่น้อยกว่า 70 คะแนน)

แบบสังเกต	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	เกณฑ์	t	Sig
การฝึกปฏิบัติ	78.5	6.66	70	7.84	0.000

จากตารางที่ 3 ในด้านการเรียนรู้ภาคปฏิบัติ พบว่าพนักงานแผนกช่างบริการมีความทักษะการปฏิบัติงานหลังการฝึกรวมสูงกว่าเกณฑ์ ซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับเจตคติของพนักงานแผนกช่างบริการ หลังการฝึกรวม

ด้านเจตคติ	n=37		ระดับเจตคติ
	$\bar{X}$	S.D	
เจตคติหลังการฝึกรวม	4.74	0.10	มีระดับเจตคติสูงมาก

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินด้านเจตคติ พบว่าพนักงานแผนกช่างบริการมีเจตคติหลังฝึกรวม ( $\bar{X} = 4.74$ ) อยู่ในระดับเจตคติสูงมาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความเหมาะสมของพนักงานแผนกช่างบริการ ด้านพฤติกรรมหลังการฝึกรวม จากผลการประเมินของกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้าช่างบริการ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกรวม

ด้านพฤติกรรม	n=37		ระดับพฤติกรรม	อันดับ
	$\bar{X}$	S.D		
พฤติกรรมหลังจากการฝึกรวมด้านการปฏิบัติงาน	4.65	0.20	ดีมากที่สุด	2
พฤติกรรมหลังจากการฝึกรวมด้านการถ่ายทอดความรู้	4.68	0.34	ดีมากที่สุด	1
รวม	4.67	0.10	ดีมากที่สุด	-

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินด้านพฤติกรรมหลังการฝึกรวมพบว่า พนักงานแผนกช่างบริการในภาพรวมมีระดับพฤติกรรมดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) หากพิจารณารายด้าน พนักงานแผนกช่างบริการมีระดับพฤติกรรมดีมากที่สุดทั้งพฤติกรรมด้านการถ่ายทอดความรู้ ( $\bar{X} = 4.68$ ) และพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.65$ )

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับและอันดับความเหมาะสมของพนักงานแผนกช่างบริการ ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร จากผลการประเมินของกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้าช่างบริการ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกรวม

ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร	n=37		ระดับผลที่เกิดขึ้น	อันดับ
	$\bar{X}$	S.D		
การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน	4.46	0.43	เพิ่มมาก	2
การเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	4.42	0.32	เพิ่มมาก	3
การลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน	4.40	0.26	เพิ่มมาก	4
การเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารงานและเวลา	4.52	0.35	เพิ่มมากที่สุด	1
รวม	4.45	0.07	เพิ่มมาก	-

จากตารางที่ 6 ผลการประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร พบว่า พนักงานแผนกช่างบริการในภาพรวมมีระดับผลที่เกิดขึ้นเพิ่มมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานแผนกช่างบริการมีระดับผลที่เกิดขึ้นเพิ่มมากที่สุดด้านการเพิ่มประสิทธิผล ของการบริหารงานและเวลา ( $\bar{X} = 4.52$ ) ส่วนพนักงานแผนกช่างบริการมีระดับผลที่เกิดขึ้นเพิ่มมากที่สุด คือการลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.46$ ) การเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.42$ ) และการลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.40$ )

## 9. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลการวิจัย ตามรูปแบบของ Kirkpatrick ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านปฏิกิริยา (Reaction) ด้านการเรียนรู้ (Learning) ด้านพฤติกรรม (Behavior) และด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results) ได้ดังนี้

1. ด้านปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) พนักงานแผนกช่างบริการเห็นว่าในภาพรวมด้านปฏิกิริยาต่อหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด มีความเหมาะสมมากที่สุด โดยเนื้อหาการอบรมฝึกอบรม เรื่องประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านสถานที่ในการฝึกอบรม มีระดับความเหมาะสมมากที่สุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และขั้นตอนการฝึกอบรมมีระดับความเหมาะสมมาก

2. ด้านการเรียนรู้ (Learning Evaluation) พบว่าพนักงานแผนกช่างมีความรู้เพิ่มขึ้นหลังผ่านการอบรมหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด และสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การฝึกปฏิบัติพบว่า พนักงานแผนกช่างบริการมีทักษะการปฏิบัติงาน หลังการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเจตคติหลังฝึกอบรมของพนักงานช่างบริการมีระดับเจตคติสูงมาก

3. ด้านพฤติกรรม (Behavior Evaluation) ของพนักงานหลังฝึกอบรม ประเมินโดยผู้จัดการแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ในภาพรวมพบว่าพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการถ่ายทอดความรู้ และพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานมีระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมากที่สุด

4. ด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร (Results Evaluation) ประเมินโดยผู้จัดการแผนกช่างบริการ หัวหน้าช่างบริการ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า ผลลัพธ์ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงานและเวลาที่มีระดับผลที่เกิดขึ้นเพิ่มมากที่สุด การลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และการลดต้นทุนของการปฏิบัติงานมีระดับผลที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับเพิ่มมาก

## 10. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการประเมินหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. การประเมินด้านปฏิกิริยา พบว่าพนักงานแผนกช่างบริการเห็นว่ารูปแบบการอบรมของหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีความเหมาะสมด้านเนื้อหาการฝึกอบรมที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานของเครื่องถ่ายเอกสารทั้งระบบ ได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรมด้านการนำทฤษฎีไปต่อยอดความคิดและแก้ปัญหาการทำงานได้อย่างมีระบบ ด้านสถานที่ในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมดี ซึ่งบริษัทได้มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปรับการอบรมเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง และได้มีการพัฒนาคุณภาพเนื้อหาการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอทางด้านหลักสูตรและวัตถุประสงค์ให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน ทั้งยังปรับปรุงห้องฝึกอบรมให้ทันสมัย พร้อมใช้งานอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับนวัตกรรม เสนพหลกรัง [3] ด้านสถานที่ควรจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมส่งผลให้เกิดสมาธิที่ดีและการฝึกอบรมอย่างมีคุณภาพ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและขั้นตอนการฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับสังัด อุทรานันท์ [4] ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่ดีว่าควรมีลักษณะที่สำคัญดังนี้ หลักสูตรควรตั้งอยู่บนรากฐานที่ถูกต้อง สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ช่วยให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์จากการศึกษาให้มากที่สุด มีความชัดเจน มีความต่อเนื่องกัน ควรยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ นอกจากนี้การกำหนดโครงสร้าง เนื้อหาหลักสูตรมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรและความต้องการของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับวิมล ยังแก้ว [5] เนื่องจากวัตถุประสงค์หลักสูตรจัดทำขึ้นตามความต้องการของประชาชนและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ อีกทั้งหลักสูตรยังส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้และทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพได้ ช่วยลดความเสียหายที่เกิดจากการกริดยงพาราและสร้างแรงงานให้มีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการทำงาน ส่งผลให้ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

2. การประเมินด้านการเรียนรู้ ด้านทฤษฎีพบว่าพนักงานแผนกช่างบริการมีความรู้ความเข้าใจการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มขึ้นหลังผ่านการอบรมและระดับคะแนนรายบุคคลส่วนใหญ่สูงกว่าเกณฑ์ ของการทดสอบมาตรฐานช่างบริการ ซึ่งไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ซึ่งเห็นได้ว่าพนักงาน

ส่วนใหญ่มีความสนใจในการเรียนรู้และใฝ่รู้อยู่เสมอทำให้มีความรู้ด้านเครื่องถ่ายเอกสารเพิ่มขึ้นหลังการฝึกอบรม ส่วนพนักงานช่างบริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน เกิดจากพฤติกรรมของพนักงานคนนั้นๆ ที่ไม่เข้ารับการอบรม และไม่สนใจการเรียนรู้เพิ่มเติม ทำให้ทำคะแนนไม่ถึงร้อยละ 70 ทางด้านปฏิบัติ พบว่าพนักงานแผนกช่างบริการส่วนใหญมีความทักษะการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหลังการฝึกอบรมและคะแนนปฏิบัติอยู่สูงกว่าเกณฑ์ แสดงให้เห็นถึงความชำนาญในการปฏิบัติงาน ลดเวลาในการแก้ปัญหาทางาน และมีแนวทางในการทำงานที่ชัดเจนขึ้นเมื่อได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ส่วนพนักงานช่างบริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ปฏิบัตินั้นเป็นเพราะพฤติกรรมของตัวพนักงานเองที่ไม่สนใจในการเข้ารับการฝึกอบรม ด้านเจตคติต่อการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ พบว่าพนักงานแผนกช่างบริการมีเจตคติหลังฝึกอบรมอยู่ในระดับเจตคติสูงมาก แสดงให้เห็นถึงเจตคติของพนักงานที่เล็งเห็นคุณค่าของการฝึกอบรมและประโยชน์ที่ได้รับภายหลังการฝึกอบรมส่งผลถึงความสำคัญในการทำงานและดำเนินชีวิตของตนเองในด้านที่ดี และมีประโยชน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรร จำเนียรสุข [6] ด้านความรู้ความเข้าใจว่าการอบรมในครั้งนี้สามารถเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการซ่อมบำรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสังเกตการฝึกปฏิบัติของพนักงานช่างบริการเป็นรายบุคคล พบว่า พนักงานช่างบริการที่ผ่านเกณฑ์การฝึกปฏิบัติมาตรฐานช่างบริการเพราะเกิดจากความตั้งใจในการฝึกปฏิบัติงานระหว่างการฝึกอบรม ทำให้สามารถซ่อมบำรุงรักษาเครื่องได้จริง และพนักงานช่างบริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์การฝึกปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากพฤติกรรมในการเข้าอบรมของตัวพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของสมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร [7] พบว่า ในด้านทักษะของผู้เข้ารับการอบรมก่อนการฝึกอบรมผู้เข้ารับการอบรมยังไม่มีความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ส่วนหลังการฝึกอบรม ผลจากความรู้อันได้ไปจากการอบรมทำให้มีความมั่นใจในการทำงานและกล้าที่จะทำงานมากขึ้น

3. การประเมินด้านพฤติกรรมของพนักงานหลังฝึกอบรม ในภาพรวมพบพฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการถ่ายทอดความรู้ มีระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เนื่องจากพนักงานมีความรู้ทั้งด้านทฤษฎี ปฏิบัติ และทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารเป็นอย่างดีทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจเพิ่มมากขึ้นจึงมีความกล้าเสนอแนะชี้แจงรวมทั้งให้ความรู้แก่เพื่อนพนักงานด้วยกันตลอดจนถึงลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และกระตือรือร้นในการให้คำปรึกษาเพิ่มขึ้น พฤติกรรมหลังจากการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงานใน

ภาพรวมมีระดับพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมากที่สุด เนื่องจากผลการทำงานของพนักงานช่างบริการหลังการฝึกอบรมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นหลังผ่านการฝึกอบรม จำนวนงานที่ซ่อมไม่เสร็จลดลง แสดงถึงการมีความสามารถในการนำทฤษฎีและทักษะการปฏิบัติไปแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เพิ่มขึ้น มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน และมีความกล้าที่จะสอบถามปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานหรือการขอคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเมธา อึ้งทอง [8] ด้านการถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจ ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา ทักษะและประสบการณ์ด้วยตนเอง

4. การประเมินด้านผลลัพธ์ที่เกิดต่อองค์กร พบว่า ผลลัพธ์ด้านการเพิ่มประสิทธิผลของการบริหารงานและเวลา มีระดับผลที่เกิดขึ้นเพิ่มมากที่สุด เพราะพนักงานมีทักษะการทำงานเพิ่มขึ้นทำให้สามารถบริหารจัดการงานด้านเอกสารและขั้นตอนการซ่อมบำรุงเครื่องถ่ายเอกสารให้เป็นระบบและรวดเร็ว ทั้งยังมีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และเกิดการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมของตนเองเพิ่มขึ้น ด้านการลดลงของปัญหาในการปฏิบัติงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน มีระดับผลที่เกิดขึ้นเพิ่มมาก เกิดจากเจตคติทางบวกของพนักงานหลังการฝึกอบรม ทำให้พนักงานกล้าซักถามการแก้ปัญหาในงาน มีความมั่นใจในการทำงาน การกล้าแสดงออกและความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ด้านการลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน มีระดับผลที่เกิดขึ้นเพิ่มมาก เกิดจากทักษะ ประสบการณ์การทำงานความเข้าใจในงานเพิ่มขึ้นจึงลดความผิดพลาด ความเสียหาย และสามารถลดต้นทุนของการปฏิบัติงาน มีการวางแผนการทำงานอย่างรัดกุม ใช้วัสดุให้เกิดคุณค่าสูงสุด

## 11. ข้อเสนอแนะ

### 11.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

บริษัท ดิทีโต้ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ ได้ดังนี้

- 1) เพื่อยกระดับการทำงานของช่างบริการ ทางด้านความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการทำงานของพนักงานช่างบริการพร้อมทั้งเน้นการพัฒนาศักยภาพของการทำงานให้เป็นระบบตามมาตรฐานของบริษัท
- 2) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการจัดฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ทั้งด้านวัตถุประสงค์การฝึกอบรมต้องพัฒนาให้มีความเหมาะสมตรงประเด็นและตรงกับความสนใจของพนักงาน เนื้อหาคู่มือการฝึกอบรมมีความกระชับและครอบคลุมเนื้อหา สื่อการสอน วัสดุอุปกรณ์ต้องจัดหาให้เพียงพอต่อการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต้องปรับปรุงด้าน

การบริหารเวลา เน้นทักษะการปฏิบัติ และเพิ่มรูปแบบการ  
สอนให้น่าสนใจขึ้น

3) เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ในการให้  
ความรู้ต่อพนักงานช่างบริการอย่างเป็นระบบโดยตระหนักถึง  
ขวัญกำลังใจ ความก้าวหน้าในอนาคต และลดการลาออกของ  
พนักงานช่างบริการ

#### 11.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรสร้างนวัตกรรมด้านชุดฝึกเพื่อพัฒนาเป็นเครื่องมือ  
และสื่อการสอนให้สอดคล้องกับหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการ  
ซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารสำหรับช่างบริการ

2. ควรพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่มีทักษะในด้านการ  
ฝึกอบรม และสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมพนักงานให้  
สามารถเป็นเจ้าของที่ฝึกอบรมภายในบริษัทได้โดยใช้ข้อมูล  
จากการวิจัยนี้มาพัฒนาบุคลากรภายในบริษัท ดิทโต้ (ประเทศ  
ไทย) จำกัด

3. ควรมีการฝึกอบรมหลักสูตรระดับขั้นต่อไปอย่าง  
ต่อเนื่องและควรมีการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมอื่นๆ  
ภายในบริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อนำผลการ  
ประเมินที่ได้ไปพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับพนักงาน

#### เอกสารอ้างอิง

- [1] สมคิด บางโม. 2553. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- [2] ข้อมูลประชาสัมพันธ์ บริษัท ดิทโต้ (ประเทศไทย) จำกัด. [www.dittothailand.com](http://www.dittothailand.com)
- [3] นัศวรณ เสนพลกรัง. 2556. เจตคติที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004 ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทสมบูรณ์แอดวานซ์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน). **วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม**, 12(3), น. 81-88.
- [4] สัจด์ อุทรานันท์. 2532. **พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร**. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มิตรสยาม

- [5] นวิมล ยิ่งแก้ว. 2555. **การประเมินหลักสูตรฝึกอบรมเสริมทักษะ สาขาการกรีดยางพารา พุทธศักราช 2546 ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดเลย**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- [6] เสกสรร จำเนียรสุข. 2550. **การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรพนักงานบริษัทช่างซ่อมบำรุงรถบรรทุก บริษัท วอลโว่ ทรัค แอนด์ บัส (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- [7] สมเกียรติ มาลาฤทธิ์พร. 2549. **การประเมินโครงการฝึกอบรมหลักสูตรช่างเทคนิคขั้นต้นบริษัทมิตรชูบิชิ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- [8] เมธา อึ้งทอง. 2556. **สมรรถนะการสอนของครูช่างอุตสาหกรรม สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร**. **วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม**, 12(2), น.172-178.