

สำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ต่อผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ต่อผลสัมฤทธิ์การฝึก อบรมของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ ตำแหน่งงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 120 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ และมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ (t -test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างกัน จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยการทดสอบ LSD ผลจากการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมากที่สุด จำนวน 55 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 53 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 52 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปี ขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 45 คน ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งพนักงานทั่วไป มากที่สุด จำนวน 74 คน

พบว่าผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 2.14 อยู่ในระดับน้อย และเมื่อแยกเป็นข้อย่อยจากมากไปหาน้อย คือ 1) ท่านอยากให้มีการจัดการฝึกอบรมทุก ๆ 1 เดือน 2) การฝึกอบรมช่วยให้ประหยัด ช่วยลดความสิ้นเปลืองของวัสดุ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 3) การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง 4) ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน 5) มีระดับที่เท่ากันอยู่ 3 ระดับ ก็คือ การฝึกอบรมช่วยให้การทำงานของท่านสัมฤทธิ์ผลเพิ่มขึ้น, การฝึกอบรมช่วยกระตุ้นความสนใจในการปฏิบัติงานของท่านให้มีจิตใจรักงาน, การฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชา 6) การฝึกอบรมเป็นการกระตุ้นเตือนท่านให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้า 7) การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 8) พนักงานใหม่ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมการทำงานจะเป็นลักษณะของการลองผิดลองถูก ซึ่งทำให้เสียเวลาและสิ้นเปลืองงบประมาณขององค์กร

พบว่า ผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงาน ในเขตนิกมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศหญิงมีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมมากกว่าเพศชาย

พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิกมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเพศหญิงมีผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมมากกว่าเพศชาย

พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิกมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิกมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

พบว่า ตำแหน่งงานในหน้าที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิกมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ความนำ

เป็นที่ทราบกันดีว่า ปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานให้เกิดสัมฤทธิ์ผลขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐองค์กรธุรกิจ และองค์กรต่างๆ ก็คือ “คน” เพราะคนเป็นสุดยอดของทรัพย์สินที่ทรงคุณค่า นอกเหนือจากเงิน วัสดุ อุปกรณ์ การตลาด และการจัดการที่ดี หากองค์กรใดสามารถที่จะพัฒนาคนให้เป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่าได้ ก็ย่อมที่จะส่งผลให้องค์กรนั้นเจริญเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง

รูปแบบหนึ่งของการพัฒนาบุคคล หรือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ก็คือการจัดให้มีการฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ความเข้าใจ เกิดทักษะหรือความชำนาญ เกิดทัศนคติและจริยธรรมที่ดีในการทำงาน รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนได้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตน ซึ่งในปัจจุบันการฝึกอบรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในห้องฝึกอบรมและนอกห้องฝึกอบรม กำลังได้รับความสนใจและเป็นที่นิยมขององค์กรต่างๆ อย่างแพร่หลาย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม จึงจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้และเข้าใจถึงเทคนิค ในการจัดฝึกอบรมที่เป็นระบบและมีกระบวนการ มิใช่เน้นแต่เพียงจะจัดให้มีการฝึกอบรม ก็กำหนดหัวข้อการฝึกอบรมและเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียงเท่านั้น แต่การจัดฝึกอบรมที่ประสบผลสำเร็จ ให้ความรู้ที่ดีแก่ผู้ดำเนินการจัดวิทยากร และเข้ารับการอบรมได้นั้น จะต้องอาศัยทั้งเรื่องเทคนิคและศิลปะ ในกระบวนการฝึกอบรมที่มีอยู่ ทรัพยากรมนุษย์ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดในองค์กร ตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม

แห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ให้ความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลากรของประเทศ โดยมุ่งหวังที่จะให้ประชาชนได้มีความรู้ความสามารถเท่าทันกับวิทยาการซึ่งก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว นโยบายดังกล่าว ส่งผลให้ทั้งภาครัฐและเอกชนจัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนา ประชุมวิชาการ ฯลฯ อย่างมากมาย อย่างไรก็ตาม กิจกรรมดังกล่าวส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรม ได้ผลไม่คุ้มกับเวลาและค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป ทั้งนี้เพราะว่าการฝึกอบรมเหล่านั้นมิได้จัดขึ้นอย่างหวังผล กล่าวคือ ขาดการเตรียมการและดำเนินการตามกระบวนการฝึกอบรมที่ถูกต้อง จึงทำให้การลงทุนพัฒนาบุคลากรในด้านนี้ด้วยสูญเปล่ามิใช่น้อย

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ ให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดหรือพัฒนาความรู้ (Knowledge : K) ทักษะ (Skills : S) และปรับทัศนคติ (Attitudes : A) ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องประกอบกัน ตามความจำเป็นที่สอดคล้องกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและจุดมุ่งหมาย ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งรวมถึงการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้น

เป้าหมายสำคัญของการฝึกอบรมก็คือ เป็นการให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะ และปรับทัศนคติให้สอดคล้องกับความจำเป็น ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อนำไปใช้งานทันที หรือในอนาคตอันใกล้หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม

การฝึกอบรม ถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ของการพัฒนาองค์กร ทรัพยากรมนุษย์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จ หรือ สัมผลขององค์กร ดังนั้นทรัพยากรบุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีย่อมเป็นหลักประกันต่อความมั่นคง และความเจริญก้าวหน้าขององค์กรนั้น

เป้าหมายสูงสุดของการฝึกอบรมก็คือ การพัฒนาองค์กร เนื่องจากหน่วยงานส่วนใหญ่มักจะไม่มีแผนงานหลักด้านการพัฒนาบุคลากร ดังนั้น การฝึกอบรมที่ดำเนินการในอดีตจึงมักจะจัดทำขึ้นอย่างไม่มีเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนทางยุทธวิธี (Strategic Plan) และความจำเป็นที่แท้จริงขององค์กร และมีลักษณะเป็น “เฉพาะกิจ” เสียส่วนมาก การฝึกอบรมในลักษณะเช่นนี้จะไม่มีผลในทางบวกต่อการพัฒนาองค์กรมากนัก และผลที่ได้รับส่วนใหญ่ จะไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่องค์กรจะต้องรับผิดชอบหากต้องการให้การฝึกอบรม ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรและองค์กรอย่างแท้จริง การฝึกอบรมทุกโครงการจะต้องเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนา หลักสูตรการฝึกอบรมที่ดีจะต้องอยู่บนพื้นฐานของการแก้ปัญหา ลดข้อด้อยและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรด้วยการให้ความรู้เพิ่มทักษะ ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานให้เข้าสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์ เนื่องจากองค์กรต่างๆ ไปมิได้กำหนดให้การฝึกอบรมเป็นหน้าที่ขององค์กรโดยตรง ดังนั้น

ผู้บริหาร มักจะไม่เห็นด้วยกับค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น และเวลาปฏิบัติงานที่ต้องจะเสียไป ในการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร ของตนเอง ยกเว้นกรณีต่อไปนี้

1. หัวหน้างานส่วนใหญ่และผู้บริหารเห็นพ้องต้องกันว่า องค์กรกำลังมีปัญหา
2. ปัญหาเหล่านั้นสามารถแก้ไขได้โดยการฝึกอบรม
3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมไม่สูงกว่าการแก้ปัญหาโดยวิธีอื่น

ภาระหน้าที่ของการฝึกอบรมจึงไม่มีที่สิ้นสุด มิฉะนั้นการฝึกอบรมจะไร้ผล ปราสจากคุณค่า สิ้นเปลืองเวลาและเงินทองค่าใช้จ่าย ไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ทุ่มเทลงไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงานจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
4. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงานจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมของพนักงานในการฝึกอบรม
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

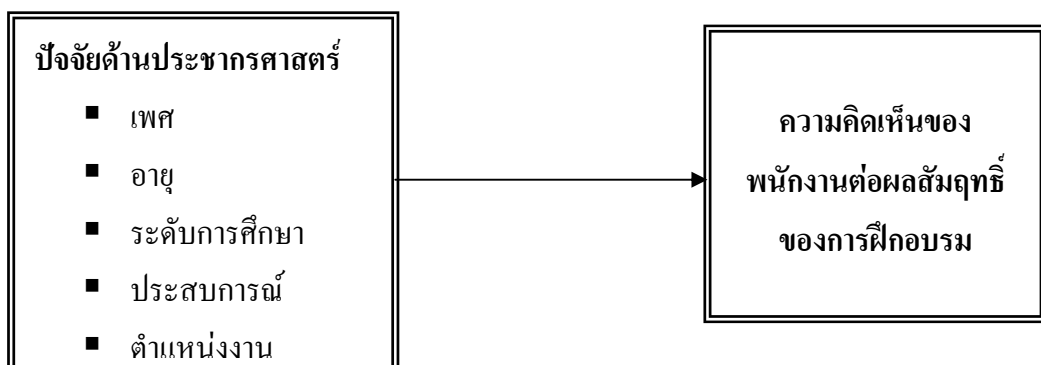
ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระ (independent variable) และตัวแปรตาม (dependent variable) ซึ่งนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



คำถามในการวิจัย

1. ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไรบ้าง
2. ผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับระหว่างการฝึกอบรมมีอะไรบ้าง

สมมติฐานการวิจัย

1. เพศต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหลังฝึกอบรมต่างกัน
2. อายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหลังฝึกอบรมต่างกัน
3. ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหลังฝึกอบรมต่างกัน
4. ประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหลังฝึกอบรมต่างกัน
5. ตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานหลังฝึกอบรมต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 120 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (research population) ครั้งนี้คือเลือกประชากรกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 120 คน ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างนี้ได้คำนวณจากสูตรของ Hair (1998) โดยมีการสุ่มตัวอย่าง 5 เท่า ของจำนวนคำถามในงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีคำถามทั้งหมด 10 ข้อ โดยจะได้ $10 \times 5 = 50$ ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างต้องไม่ต่ำกว่า 50 คน จากการวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 120 คน ถึงมากกว่าขั้นต่ำ 50 ตามข้อกำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานในหน้าที่ของท่าน ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response questionnaire) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานต่อผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ลักษณะแบบวัด โดยให้ผู้ตอบเลือกได้ 5 ระดับ คือความคิดเห็นมากที่สุด ความคิดเห็นมาก ความคิดเห็นปานกลาง ความคิดเห็นน้อย ความคิดเห็นน้อยที่สุด โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	มีค่าเท่ากับ	ความคิดเห็นมากที่สุด
4	มีค่าเท่ากับ	ความคิดเห็นมาก
3	มีค่าเท่ากับ	ความคิดเห็นปานกลาง
2	มีค่าเท่ากับ	ความคิดเห็นน้อย
1	มีค่าเท่ากับ	ความคิดเห็นน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวของผู้วิจัยเอง

การจัดกระทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอความร่วมมือพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการบริหารจัดการจัดเก็บข้อมูลด้วยตัวของผู้วิจัยเอง แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่เป็นฉบับสมบูรณ์ได้จำนวน 120 ชุด เป็นร้อยละ 100
3. นำข้อมูลไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป spss for windows แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตาราง และแปลผลโดยการบรรยายตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC (statistical package for the social science / personal computer plus) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบในการวิจัย และเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

1. ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ (Percentage) ใช้ศึกษาจำนวนค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์
3. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน โดยวิธี t-test
4. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานในเขตนิคม อุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 120 ราย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ ตำแหน่งงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ได้ผลสรุป ดังนี้

1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 เพศหญิงจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2

1.2 อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 อายุ 21 -30 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 อายุ 31-40 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 อายุ 41-50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 อายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

1.3 ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 1 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ประสบการณ์ในการทำงาน 1- 3 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 - 7 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปี ขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5

1.5 ตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานในหน้าที่เป็นผู้บริหารจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตำแหน่งหัวหน้าแผนกจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตำแหน่งพนักงานทั่วไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 และอื่นๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

2. พนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิคม อุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 2.14 อยู่ในระดับน้อย และเมื่อแยกเป็นข้อย่อยจากมากไปหาน้อย คือ 1) ท่านอยากให้มีการจัดการฝึกอบรมทุก ๆ 1 เดือน 2) การฝึกอบรมช่วยให้ประหยัด ช่วยลดความสิ้นเปลืองของวัสดุ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 3) การฝึกอบรมช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้ให้น้อยลง 4) ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตประจำวัน 5) มีระดับที่เท่ากันอยู่ 3 ระดับ ก็คือ การฝึกอบรมช่วยทำให้การทำงานของท่านสัมฤทธิ์ผลเพิ่มขึ้น, การฝึกอบรมช่วยกระตุ้นความสนใจในการปฏิบัติงานของท่านให้มีจิตใจรักงาน, การฝึกอบรมเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชา 6) การฝึกอบรมเป็นการกระตุ้นเตือนท่านให้ปฏิบัติงานเพื่อความก้าวหน้า 7) การฝึกอบรมช่วยให้ท่านแก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 8) พนักงานใหม่ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมการทำงานจะเป็นลักษณะของการลองผิดลองถูก ซึ่งทำให้เสียเวลาและสิ้นเปลืองงบประมาณขององค์กร

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งงาน

3.1 พบว่าผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดย เพศหญิงมีผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมมากกว่าเพศชาย

3.2 พบว่าผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พบว่าผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พบว่าผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 พบว่าผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี

4.1 ผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุโดยรวม และรายด้านอายุ กลุ่มพนักงานอายุ ต่ำกว่า 20 ปี มีผลสัมฤทธิ์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 อายุ 21 – 30 ปี มีผลสัมฤทธิ์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 อายุ 31 – 40 ปี มีผลสัมฤทธิ์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 อายุ 41-50 ปี มีผลสัมฤทธิ์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.14 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป มีผลสัมฤทธิ์ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

4.2 ผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษาโดยรวม และรายด้าน ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 ระดับการศึกษาอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25

4.3 ว่าผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ไม่เกิน 1 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 ประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 3 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 ประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 5 ปี มีค่าเฉลี่ย 1.96 ประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 7 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 ประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18

4.4 ผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรมของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามตำแหน่งผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 ตำแหน่งหัวหน้าแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 ตำแหน่งหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 ตำแหน่งพนักงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 ตำแหน่งอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี มีประเด็นที่สำคัญที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. หลังจากการศึกษาพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงานในเขตนิคม อุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่าผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรม ค่าเฉลี่ย 2.14 อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บางพื้นที่มีการจัดฝึกอบรม ไม่เหมาะสมหรือไม่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ของงานที่พนักงานได้ทำอยู่ในปัจจุบัน และวิทยากรบางท่านอาจจะไม่ได้ชี้แจงในหัวข้อของการฝึกอบรมอย่างชัดเจน หรือเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในเรื่องการจัดการฝึกอบรม แต่การฝึกอบรมก็ช่วยทำให้การทำงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี สัมฤทธิ์ผลเพิ่มขึ้นแล้วยังช่วยกระตุ้นความสนใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีจิตใจรักงาน และยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงานของผู้บังคับบัญชาอีกด้วย

ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงาน โดยที่เพศหญิงมีความคิดเห็นต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมมากกว่าเพศชาย อุษณีย์ จิตตะปาโล, นุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ (2540) สรุปความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ความสามารถและเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทำให้ความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อให้เขาสามารถปฏิบัติในหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขข้อบกพร่อง ในการทำงานในปัจจุบันและทำงานประสบผลสำเร็จในอนาคต ตลอดจนการเตรียมตัวคนให้พร้อมเพรียง เพื่อรับตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น การฝึกอบรมถือว่าเป็นงานส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหาร ซึ่งต้องดำเนินการอย่างไม่หยุดยั้ง คำที่มีความหมายใกล้เคียงกับการฝึกอบรมได้แก่ การเรียนรู้ การศึกษา การพัฒนา

ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงาน โดยที่กลุ่มพนักงานอายุ 21 – 30 ปี มีความคิดเห็นมากที่สุด โดยสอดคล้องกับวิจิตร อาวะกุล (2540, หน้า 41) กล่าวว่าประโยชน์ที่จะได้จากการฝึกอบรมนั้น เป็นที่เห็นเด่นชัดและเป็นที่ยอมรับกันมาเป็นระยะอันยาวนานเพราะผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละหัวข้อ อายุก็เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะได้รับการฝึกอบรมและหัวข้อที่เข้ากับการฝึกอบรมด้วย ดังนั้น การฝึกอบรมควรที่จะให้ความสำคัญกับอายุของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าหัวข้อที่วิทยากรจะบรรยายนั้นเหมาะสมกับอายุของผู้ที่จะเข้ารับฟังการบรรยายในหัวข้อนั้นหรือเปล่า

ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงาน โดยที่กลุ่มพนักงานที่มีระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากที่สุด โดยสอดคล้อง อุษณีย์ จิตตะปาโล, นุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ (2540) กล่าวว่าทรัพยากรมนุษย์หรือบุคคลถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่ง

ที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง หรือความเชื่อมโยงได้ถึงกับมีนักวิชาการบางคนเชื่อมั่นว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญเหนือกว่าปัจจัยทางบริหารด้านอื่นๆ ทั้งหมด ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นปัจจัยประเภทพิเศษที่แตกต่างไปจากปัจจัยอื่นๆ ในแง่ที่ว่ามนุษย์เป็นปัจจัยที่มีหน้าที่ในการรวบรวมปัจจัยอื่นๆ ทั้งหมดทั้งเงินหรืองบประมาณ วัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และวิธีการบริหาร เพื่อเกิดประสิทธิ ภาพและประสิทธิผล ด้วยเหตุนี้ทุกองค์การจึงต้องให้บุคลากรของตนเป็นผู้ที่มีความสามารถสูง และวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของบุคลากร ก็คือการพัฒนาบุคลากรศึกษา (EDUCATION) หมายถึง การเรียนรู้ที่มุ่งเพื่องานในอนาคตหรือการเปลี่ยนแปลงในความรู้ เป็นการช่วยแต่ละบุคคลให้มีคุณสมบัติที่จะเติบโตหรือประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของอาชีพในอนาคต

ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมของพนักงาน โดยที่กลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี มีความคิดเห็นมากที่สุด สมชาย กิจจรยง ,อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539 , หน้า 17) ได้กล่าวว่าความสัมฤทธิ์ผลของการจัดฝึกอบรม คือ การจัดประชุม บรรยาย อบรม สัมมนา อภิปราย และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ทางวิชาการ โดยการเชิญวิทยากรทั้งจากภายในองค์กรหรือภายนอก (guest speaker) มาบรรยายถ่ายทอดความรู้ วิชาการ หลักการ ประสบการณ์ รวมทั้งแนวความคิดต่างๆ ไปสู่ผู้ฟังในที่ประชุม ซึ่งจะสำเร็จลุล่วงอย่างได้ผลก็ต่อเมื่อผู้ฟังหรือผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ความเข้าใจ ทักษะความสามารถ แนวความคิดใหม่ รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการแสดงออกทางบทบาทของตนได้อย่างชัดเจนหรือเหมาะสม

ส่วนหนึ่งก็คือ การจัดหลักสูตร หัวข้อ อย่างเหมาะสมกับวิทยากรหรือผู้บรรยาย รวมถึงการที่ผู้เข้ารับการอบรมได้รับความสะดวกต่างๆ ในระหว่างการดำเนินการอบรม โดยมีบรรยากาศ สภาพแวดล้อม และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ได้

ดังนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่ประสานงานการจัดฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงฝ่ายบริหารการฝึกอบรม สามารถปฏิบัติงานและดำเนินการจัดฝึกอบรมให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ก็ควรจะทราบถึงสิ่งต่อไปนี้

1. อะไรคือวัตถุประสงค์หลัก ความสำคัญ เหตุผล และเป้าหมายในการจัดให้มีการฝึกอบรม
2. จะจัดหลักสูตร หัวข้อเรื่องที่น่าสนใจอย่างไร
3. การประสานงานที่ีระหว่างผู้บรรยายและผู้เข้ารับการอบรม ควรทำอย่างไร
4. การเตรียมการก่อนการอบรม ในระหว่าง และภายหลังการอบรม ควรทำอย่างไร
5. จะวางแผนโครงการฝึกอบรมและนำเสนอต่อผู้บริหารได้อย่างไร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1) การฝึกอบรม เป็นพื้นฐานแห่งการเรียนรู้อย่างมาก เพราะสมองคนเราต้องการสิ่งแปลกใหม่ตลอดเวลาและบางครั้งอาจจะลืมความรู้ที่ติดตัวมา
- 2) ควรจะเป็นการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของงานที่ทำอยู่ปัจจุบันหรือเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- 3) การฝึกอบรมควรมีการกำหนดแผนงานที่แน่นอนและระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมในแต่ละแผนงาน
- 4) การจัดอบรมควรเป็นผลสัมฤทธิ์จากการอบรม มากกว่า เป็นการเน้นตามขั้นตอน คือ มีการติดตามผลการอบรมด้วย
- 5) การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพมากที่สุดนั้น ทุกคน (ผู้เข้ารับการฝึกอบรม) ล้วนแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อองค์กรได้ ซึ่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นผลดี และองค์กรอาจจะไม่เคยรู้มาก่อนก็ได้ อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมเป็นการส่งเสริมให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นเอง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรจะได้มีการศึกษาค้นคว้า ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ของการฝึกอบรมทั้งก่อนการฝึกอบรมและหลังการฝึกอบรม และมีการติดตามผลของการฝึกอบรมในแต่ละครั้ง ที่องค์กรได้มีการกำหนดให้มีการฝึกอบรม

เอกสารอ้างอิง

จุฑาทิพย์ รักขนาม. (2529). *การฝึกงานในอุตสาหกรรมขนาดย่อม*. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ัญญา ชยากร. (2538). *เทคนิคการประเมินผลงานอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ทศพร เอียดคง. (2544). *ผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติงาน (On The Job Training) กรณีศึกษา พนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาสุมทราปรการ* วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธงชัย สันติวงษ์. (2549). *การบริหารสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พูนทรัพย์ วัฒนภูมิ. (2516). *การวิเคราะห์ปัญหาและสถานะอุตสาหกรรมในประเทศไทย*.
 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิจิตร อวาทะกุล. (2540). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิบูลย์ บุญชูโรกุล. (2545). *คู่มือวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- วิริญา บุญชลอ. (2549). *ปัญหาและอุปสรรคในการฝึกอบรมพนักงานของโรงแรม เดอะไทด์ รี
 สอนท์*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยา
 เขตชลบุรี.
- สมชาย กิจยรรยง และ อรรถวิทย์ วัฒนแก้วทุ่ง. (2539). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*.
 (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุปราณี ศรีฉัตรวิมล. (2524). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
 ธรรมศาสตร์.
- อุษณีย์ จิตตะปาโล และ นุตประวีณ์ เลิศกาญจนวัตติ. (2540). *การบริหารงานบุคคล*. ระดับ
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.). กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- Hair, J.F, Anderhon, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*.
 (5th ed.). New York: Prentice Hall.

ผู้วิจัย

ชื่อผู้เขียน	นางสาววิภาพร ประทุมรุ่ง
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 7 พฤษภาคม 2525
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	บช.บ. คณะสารสนเทศศาสตร์ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
ปีที่สำเร็จการศึกษา	ปีการศึกษา 2547
ประสบการณ์ในการทำงาน	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลและธุรการ