

5BE-P02: ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงาน

บริษัท เอนี่แวย์ ทู โก จำกัด

Satisfaction towards the training of Anywhere 2 Go Co., Ltd. Employees

ณัฐพันธ์ มีมุข^{1*} และ เกริกชัย ชินจันทิก¹Nathaphan Meemuk^{1*} and Krekchai Chinjantuk¹

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ ทู โก จำกัด และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ ทู โก จำกัด จำแนกตามประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และรวบรวมกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ ทู โก จำกัด จำนวน 400 คน คำนวณจากสูตรกลุ่มตัวอย่างประชากร Yamane จากจำนวนประชากร 2,439 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกเฉพาะพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มด้วย T-test ทดสอบความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วย F-test (ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ ทู โก จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกแต่ละด้านได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านวิทยากร ด้านการดูแลเอาใจใส่พนักงาน และด้านสถานที่ ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก (2) ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ ทู โก จำกัด ด้านระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ ทู โก จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การฝึกอบรม พนักงาน

Abstract

The purpose of this study was to 1) investigate satisfaction towards the training of Anywhere 2 Go Company Limited employees and 2) study compares the satisfaction towards the training of Anywhere 2 Go Company Limited employees by demographical characteristics. The research instrument was a questionnaire. The sample size was calculated based on Yamane's formula and collected 400 samples from 2,439 population employees in Anywhere 2 Go Company Limited by selecting specific employees that have received training, with a Purposive Sampling method. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation. Differences between two groups of variables were tested using the two-sample t test technique. The technique of one-way analysis of variance [(ANOVA) F test] was used to test the differences more than two groups. Statistical significance was set at the level of .05.

The research found that 1) The training satisfaction of employees Anywhere 2 Go Company Limited in overall and each aspect was at a high level. 2) demographical characteristics factors of an educational level are concomitant difference with the training satisfaction of employees Anywhere 2 Go Company Limited at the statistical significance of 0.01.

Keywords: satisfaction, training, employee

¹ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

¹ Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

* Corresponding author. E-mail: nathaphan.m@mutsb.ac.th

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีสภาพการแข่งขันกันเป็นอย่างมากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางมากทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี การค้า การลงทุน และการแข่งขันในด้านธุรกิจ ทำให้สถานประกอบการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม (Training)(ดุสิต ขาวเหลือง, 2554)เพื่อพัฒนาทางด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยเฉพาะการแข่งขันเชิงธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ยุคที่ลูกค้ามีความต้องการจากผู้ค้า และลูกค้ามีทางเลือกเป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อคงความมาตรฐาน และยังคงความเป็นผู้นำตลาด ในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้นั้น การพัฒนาบุคลากร มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และช่วยให้ได้เปรียบทางการแข่งขัน รองรับการเจริญเติบโตขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ(วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชยและคณะ, 2561) อีกทั้งหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะเป็นองค์กร ขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ แม้กระทั่งในวิสาหกิจชุมชนซึ่งเป็นการประกอบการเพื่อจัดการทุนของชุมชน และเป็นการพึ่งพาตนเองของครอบครัวชุมชนและระหว่างชุมชนด้วยกันเอง ที่มักจะประสบปัญหาไม่จำเป็นจะเป็นการหาลักษณะการตลาดของสินค้า ที่มีความสามารถในการบวณด้านการผลิตแต่ขาดความรู้ด้านการตลาด และประสบปัญหาด้านการวิเคราะห์การตลาด ได้แก่ ช่องทางการจัดจำหน่าย การกระจายสินค้า การบรรจุภัณฑ์ สถานที่ขาย และการประชาสัมพันธ์ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดโครงการอบรมในวิสาหกิจชุมชนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน ศึกษาแนวทางการพัฒนาตลาด พร้อมทางกลยุทธ์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สามารถแข่งขันในเวทีระดับสากลได้อย่างยั่งยืน (ปัทมา ตริมมงคล และเกษสิริ ศักดานเรศวร, 2563)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษาเป็นการลงทุนที่คุ้มค่ากับการพัฒนาความมั่นคงขององค์กรในอนาคต การแข่งขันในปัจจุบันไม่ได้แข่งขันกันที่คุณภาพของสินค้า ราคา การบริการหลังการขาย วิธีการจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการขายแต่เพียงเท่านั้น ยังจะต้องแข่งขันกันในเรื่องของ คุณภาพและคุณค่าของคนในองค์กรที่จะสามารถสร้างองค์การธุรกิจนั้นๆให้เจริญสืบต่อไป ซึ่งองค์การขนาดใหญ่หลาย องค์กร ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรขึ้นมาโดยเฉพาะ ทั้งในส่วน ราชการและเอกชนหน่วยงานรับผิดชอบด้านการฝึกอบรมขององค์กรต่างๆซึ่งจะมุ่งเน้นให้บุคลากร ระดับต่างๆทุกระดับ ทุกแผนก ทุกฝ่ายในหน่วยงานต่างๆได้รับการพัฒนาตัวเองเพิ่มมากขึ้น และเป็นการมุ่งเน้นการเพิ่มทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคล ซึ่งองค์กรต่างๆได้ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก หน่วยงานด้านการฝึกอบรมจึงมีทำหน้าที่ วิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาจัดทำแผน ดำเนินโครงการต่างๆ ตลอดจนสร้างหลักสูตรการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับนโยบายและความ ต้องการขององค์กรและในแต่ละปีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรมขององค์กร เหล่านี้จะจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรมประจำปีขึ้นพร้อมทั้งแจ้งให้หน่วยงาน ต่างๆภายในองค์กรได้ทราบล่วงหน้าทั้งปี

ผู้วิจัยได้จัดทำเรื่อง ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนนีแวล์ ทุ โก จำกัดเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการเข้ารับฝึกอบรมในด้านต่างๆซึ่งบริษัท เอนนีแวล์ ทุ โก จำกัดได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กรที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจทางด้านการบริการการรับเคลม ความเข้าใจถึงผลประโยชน์ต่างๆให้เกิดความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า อีกทั้งบริษัทนำไปพัฒนาด้านการอบรมให้ได้ประโยชน์ต่อการปรับปรุงแบบการบริการให้มีคุณภาพและตอบโต้ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความประทับใจต่อการให้บริการของบริษัท เอนนีแวล์ ทุ โก จำกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) ศึกษาความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนนีแวล์ ทุ โก จำกัด
- 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เอนนีแวล์ ทุ โก จำกัด จำแนกตามประชากรศาสตร์

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนเนอเวร์ ทุ โก จำกัดในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานภายในบริษัท เอนเนอเวร์ ทุ โก จำกัด

กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท เอนเนอเวร์ ทุ โก จำกัด ทั้งหมด 2,439 คน(บริษัท เอนเนอเวร์ ทุ โก จำกัด, 2562)ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกเฉพาะพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ใช้สูตรสำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรที่ชัดเจน โดยเลือกระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ของขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของTaro Yamane(Yamane, 1970)จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 344 ทั้งนี้เพื่อความน่าเชื่อถือในข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บเพิ่ม อีก 56คน รวมเป็น 400 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลที่ได้ ดังนี้

(1) การวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ทราบ ถึงลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) สำหรับการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

(2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นประกอบด้วยความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงาน ด้านเนื้อหา ด้านวิทยากร ด้านการดูแลเอาใจใส่พนักงานที่เข้าอบรม ด้านสถานที่ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติเชิงอนุมาน

วิเคราะห์การเปรียบเทียบเพื่อหาความแตกต่างของประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมโดยใช้สถิติคือ

1.การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ด้วยการวิเคราะห์ที่ Independent Sample t test

2.การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way ANOVA

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลประชากรศาสตร์ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------------|-----------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 359 | 89.75 |
| หญิง | 41 | 10.25 |
| รวม | 400 | 100 |
| 2. อายุ | | |
| น้อยกว่า 20 ปี | 68 | 17.00 |
| 21 - 30 ปี | 252 | 63.00 |
| 31 – 40 ปี | 66 | 16.50 |
| 41 ปีขึ้นไป | 14 | 3.50 |
| รวม | 400 | 100 |
| 3. สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 252 | 63.00 |
| สมรส | 138 | 34.50 |
| หย่าร้าง | 7 | 1.75 |
| แยกกันอยู่ | 3 | 0.75 |
| รวม | 400 | 100 |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| มัธยมศึกษาต้น | 18 | 4.50 |
| มัธยมศึกษาปลาย/ปวช. | 218 | 54.50 |
| อนุปริญญา/ปวส. | 75 | 18.75 |
| ปริญญาตรี | 85 | 21.25 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4 | 1.00 |
| รวม | 400 | 100 |
| 5. รายได้ต่อเดือน | | |
| ไม่เกิน 15,000 บาท | 193 | 48.30 |
| 15,001 – 20,000 บาท | 175 | 43.75 |
| 20,001 – 25,000 บาท | 25 | 6.25 |
| 25,001 – 30,000 บาท | 4 | 1.0 |
| สูงกว่า 30,000 บาท | 3 | 0.75 |
| รวม | 400 | 100 |

| ข้อมูลประชากรศาสตร์ | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------------|-----------|--------|
| 6. อายุการทำงาน | 131 | 32.75 |
| ต่ำกว่า 1 ปี | 262 | 65.50 |
| 1 – 4 ปี | 7 | 1.75 |
| 5 – 9 ปี | 0 | 0.00 |
| 10 ปีขึ้นไป | | |
| รวม | 400 | 100 |

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า

ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 89.75 เพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 252 คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมา น้อยกว่า 20 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่โสด จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมา สมรส จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 หย่าร้าง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 และแยกกันอยู่ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือมัธยมศึกษาปลาย/ปวช. จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75 ระดับมัธยมศึกษาต้น จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

ส่วนใหญ่มียรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75รายได้ต่อเดือน 20,001- 25,000 บาทจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 รายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และรายได้ต่อเดือน สูงกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

อายุการทำงานส่วนใหญ่1-4 ปี จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50รองลงมา ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.75อายุการทำงาน 5-9 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.75ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนีแวลู ภูเก็ต จำกัด

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยภาพรวม

| ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนีแวลู ภูเก็ต จำกัด | \bar{x} | S.D. | ระดับความคิดเห็น |
|--|-----------|------|------------------|
| 1.ด้านเนื้อหา | 3.98 | .628 | มาก |
| 2. ด้านวิทยากร | 4.01 | .634 | มาก |
| 3. ด้านดูแลเอาใจใส่พนักงาน | 4.08 | .659 | มาก |
| 4. ด้านสถานที่ | 3.97 | .678 | มาก |
| โดยภาพรวม | 4.01 | .684 | มาก |

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x}=4.01$, S.D. = .684) โดยแยกเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านดูแลเอาใจใส่พนักงานในระดับมาก ($\bar{x}=4.08$, S.D. = .659) รองลงมามีความพึงพอใจในด้านวิทยากรในระดับมาก ($\bar{x}=4.01$, S.D. = .634) ด้านเนื้อหาในระดับมาก ($\bar{x}=3.98$, S.D. = .628) และด้านสถานที่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$, S.D. = .678) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เอนีแวลู ภูเก็ต จำกัด จำแนกตามประชากรศาสตร์

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนีแวลู ภูเก็ต จำกัด เมื่อจำแนกตามประชากรศาสตร์

| ความพึงพอใจ | เพศ | | อายุ | | สถานภาพสมรส | | ระดับการศึกษา | | รายได้ต่อเดือน | | อายุการทำงาน | |
|-------------------------|-------|------|-------|------|-------------|------|---------------|-------|----------------|------|--------------|------|
| | t | sig | F | sig | F | sig | F | sig | F | sig | F | sig |
| ด้านเนื้อหา | -.306 | .949 | .916 | .433 | 1.807 | .145 | 3.018 | .018* | .447 | .774 | .555 | .574 |
| ด้านวิทยากร | 1.473 | .836 | 1.126 | .338 | .378 | .769 | 2.520 | .041* | 1.808 | .126 | .421 | .656 |
| ด้านดูแลเอาใจใส่พนักงาน | -.029 | .889 | .188 | .904 | 1.082 | .357 | 2.593 | .036* | 1.041 | .386 | .515 | .598 |
| ด้านสถานที่ | -.636 | .267 | 1.497 | .215 | 2.276 | .079 | 1.922 | .106 | .925 | .449 | .467 | .627 |
| ภาพรวม | .130 | .856 | .847 | .469 | .959 | .412 | 3.965 | .004* | .925 | .449 | .562 | .571 |

* P-Value <0.05

จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนีแวลู ภูเก็ต จำกัด เมื่อจำแนกตามประชากรศาสตร์พบว่า ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน มีความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนีแวลู ภูเก็ต จำกัด ไม่แตกต่างกันผู้วิจัยได้นำโดยภาพรวมที่แตกต่างกันไปเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ เทู โก จำกัด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีรายคู่

| ระดับการศึกษา | มัธยมศึกษาต้น | มัธยมศึกษา ปลาย/ปวช. | อนุปริญญา/ ปวส. | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | |
|----------------------------|---------------|-------------------------|--------------------|-----------|----------------------|------|
| | \bar{x} | 3.74 | 4.01 | 4.06 | 4.15 | 4.41 |
| 1. มัธยมศึกษาต้น | 3.74 | - | | | | * |
| 2. มัธยมศึกษา ปลาย/ปวช. | 4.01 | | - | | | * |
| 3. อนุปริญญา/ปวส. | 4.06 | | | - | | * |
| 4. ปริญญาตรี | 4.15 | | | | - | |
| 5. สูงกว่าปริญญาตรี | 4.41 | | | | | - |

* P-Value < 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการวิเคราะห์ความแตกต่าง ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ เทู โก จำกัด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธีรายคู่ พบว่า ผู้เข้ารับฝึกอบรมที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน 3 คู่ ได้แก่ คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับมัธยมศึกษาต้นสูงกว่าปริญญาตรีกับมัธยมศึกษาปลาย/ปวช. และสูงกว่าปริญญาตรีกับอนุปริญญา/ปวส. ส่วนคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ เทู โก จำกัด พบว่าความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ เทู โก จำกัด ที่ระดับการศึกษา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั้น ความสามารถในระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันจะแสดงถึงความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมทั้งก่อนเข้าและหลังเข้า ความเข้าใจในเนื้อหาในการเข้าอบรม ซึ่งสอดคล้องกับสิฐฐากร ชูทรัพย์(สิฐฐากร ชูทรัพย์, 2556) ที่พบว่า ความพึงพอใจของเข้ารับการอบรมโครงการพัฒนาอาชีพผู้ชุมชนที่ระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อย่างไรก็ตามปัจจัยระหว่างเพศ ไม่แตกต่างกันกับด้านเนื้อหาและด้านวิทยากร เนื่องจากการอบรมแสดงถึงผู้อบรมได้ให้ความสำคัญ ความจำเป็น ความสนใจ และความตั้งใจ ต่อการฝึกอบรม เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธีรา อัมพาสล และปฏิพัทธ์ จันทรุ่งเรือง (สุธีรา อัมพาสล และปฏิพัทธ์ จันทรุ่งเรือง, 2561)เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตร ข้าราชการที่ดี : กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่พบว่า ด้านเนื้อหา และด้านวิทยากร มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สรุป

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนี่แวย์ เทู โก จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 21 – 30 ปี มีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปลาย/ปวช. มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท และอายุการทำงานส่วนใหญ่ 1-4 ปี

จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามประชากรที่เข้ารับฝึกอบรมพบว่าพนักงานบริษัท เอนนี่แวย์ ทู โก มีความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยแยกแต่ละด้านได้แก่ ด้านเนื้อหาด้านวิทยากร ด้านการดูแลเอาใจใส่พนักงาน และด้านสถานที่ ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

จากวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานบริษัท เอนนี่แวย์ ทู โก จำกัดจำแนกตามประชากรศาสตร์นั้น พบว่า ความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนนี่แวย์ ทู โก จำกัด ด้านระดับการศึกษา มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานมีความพึงพอใจในการเข้ารับฝึกอบรมของพนักงานบริษัท เอนนี่แวย์ ทู โก จำกัดไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างยังให้ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม ซึ่งให้ข้อเสนอแนะด้านเกี่ยวกับระยะเวลาการอบรมที่น้อยเกินไป ควรมีการติดตามผู้เข้าอบรมว่าสามารถนำสิ่งที่เรียนไปใช้ในหน่วยงานหรือสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่ ควรให้ความสำคัญกับการอบรมให้แก่พนักงานที่เข้ามาใหม่มากขึ้น ควรหาเนื้อหาหรือหัวข้อใหม่ ๆ ในการจัดอบรมเพื่อความหลากหลาย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

-การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเฉพาะการวิจัยเชิงปริมาณรวมถึงใช้การเลือกตัวอย่างแบบไม่คำนึงโอกาสทางสถิติ หากผู้สนใจจะต่อยอดงานวิจัยดังกล่าว อาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพเข้ามาสนับสนุน หรือพัฒนาต่อเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) รวมถึงขยายเวลาในการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างที่คำนึงถึงสถิติ ก็น่าจะได้อีกค้นพบที่ลึกซึ้งกว่า

- ควรคำนึงสถิติที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อพัฒนาการศึกษาในด้านการวิจัยให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

- ผู้ที่สนใจอาจขยายเขตแดนความรู้ โดยเก็บข้อมูลในหัวข้อเรื่องอื่นที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ เพื่อศึกษาความแตกต่างของผลการวิจัยที่ได้รับ

เอกสารอ้างอิง

- ดุสิต ขาวเหลือง. (2554). การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ. Journal of Education and Social Development, 7(1), 18-32.
- บริษัท เอนนี่แวย์ ทู โก จำกัด. (4 กรกฎาคม 2562). เกี่ยวกับเรา. เข้าถึงได้จาก <http://www.anywheretogo.com/th/>
- ประสาท อิศรปริดา. (2541). ความพึงพอใจ. กรุงเทพมหานคร: กราฟิการ์ต.
- ปัทมา ตริมงคล, และ เกษศิริ ศักดานเรศวร. (2563). กลยุทธ์การตลาดสำหรับวิสาหกิจชุมชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตำบลไทรน้อย อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ใน กมลวรรณ วรรณนัง (บ.ก.), การประชุมวิชาการระดับชาติ ราชภัฏกรุงเทพฯ ครั้งที่ 3 (หน้า 384-391). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย, ชัยพรธนากร ลาก, สิรินาถ แซ่มประเสริฐ, และบุญเลิศ พริ้งเจริญ. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครปฐม. (ใน รุจภาภา แพ่งเกษร, บ.ก.) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรังสิต: การประชุมผลงานการวิจัยและวิชาการ นวัตกรรมธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ.
- สิฏฐากร ชูทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมโครงการพัฒนาอาชีพสู่ชุมชน. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 16(1), 1-10.
- สุธีรา อัมพามล, และ ปฏิพัทธ์ จันทร์รุ่งเรือง. (2561). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ชำนาญการที่ดี กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร, 1(1), 1-11.
- Taro Yamane. (1970). Statistics: An Introductory Analysis. (2nd ed). Tokyo: John Weatherhill.