

ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ  
หลักสูตร ข้าราชการที่ดี:  
กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม  
The Satisfactions of the Trainees for Service of Good  
Government Official Course A Case Study: Ministry of Natural  
Resources and Environment

สุธีรา อัมพพผล<sup>1</sup>\*และ ปฏิพัทธ์ จันทร์รุ่งเรือง<sup>1</sup>

Suthira Amphaphon and Patipat Chanrungruang

<sup>1</sup>สถาบันพัฒนาบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

<sup>1</sup>Human Resources Development Institute Ministry of Natural Resources and Environment

\*Corresponding author, E-mail: potterploy27@gmail.com, patipat.research@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดี กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2558 และ2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานกับระดับ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ วิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ตอบแบบสอบถามจำนวน 346 ชุด จากทั้งหมด 350 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 98.85 ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ one-way ANOVA ผลการศึกษาพบวาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการต่อการฝึกอบรมสัมมนา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเนื้อหาและด้านวิทยากรและวิธีการสอน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และในแต่ละหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05แต่ด้านวิทยากรและวิธีการสอน และด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละสังกัดหน่วยงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การฝึกอบรม การให้บริการ

### Abstract

The purpose of this research was to study the satisfactions of the trainees towards the services of Good Government official course of Ministry of Natural Resources and Environment. The research aims to 1) study the satisfaction of trainees for service of fiscal year 2015 2) compare to the basic factors of trainees for service. The 350 questionnaires were distributed to the trainees. It found that 346 questionnaires (98.85%) were returned. To analyze the data, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA were employed. The results of the study showed that satisfaction of trainees in training service in 5 aspects at the high level. In term of genders and sectors found that are male and female had different satisfaction in the confidence level of 0.05, But in term of lecturer and teaching technique, there are no satisfactions satisfaction difference between male and female. And there are no difference in each sector at the 0.05 level, but the training and the lecturer and teaching had different satisfaction.

**Keywords:** Satisfaction; Training; Service

## 1. บทนำ

### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วของสถานการณ์โลกในปัจจุบันนั้นมีความสำคัญต่อการศึกษาและการเรียนรู้เป็นอย่างมาก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพนั้นจึงเป็นเครื่องมือ ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้เสริมสร้าง ทักษะ และ ความรู้ต่าง ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิผลมากที่สุด การจัดฝึกอบรมและสัมมนาเป็นอีกกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กร ให้บุคลากรในหน่วยงานมีความพร้อมที่จะรองรับการทำงานในสังคมที่มีความทันสมัยและทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในปัจจุบันได้

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยสถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจและหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ 1) จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการพัฒนาบุคลากรของกระทรวง รวมทั้งสนับสนุนและประสานงานการจัดทำแผนพัฒนาข้าราชการของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกระทรวง 2) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดนโยบาย แผนงานและแนวทางการพัฒนาบุคลากรของกระทรวงฯ 3) สร้างและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและสัมมนา ดำเนินการฝึกอบรมและสัมมนา รวมทั้งการวิจัย พัฒนา และบริหารจัดการองค์ความรู้ 4) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมสัมมนา

กัน ใน หลักสูตร “การเป็นข้าราชการที่ดี” ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งตามกฎหมาย ก.พ. ว่าด้วยการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ และการพัฒนาข้าราชการที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ พ.ศ. 2553 กำหนดให้ส่วนราชการต้องดำเนินการพัฒนาผู้ที่อยู่ระหว่างทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการให้รู้ระเบียบแบบแผนของทางราชการและ การเป็นข้าราชการที่ดีด้วย กระบวนการปฐมนิเทศ การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการอบรมสัมมนาร่วมกัน ภายในระยะเวลาทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการตามที่ส่วนราชการกำหนด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่า 6 เดือน แต่ไม่เกิน 1 ปี ซึ่งทางสถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมสัมมนาหลักสูตรดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปีงบประมาณ 2558 ทางส่วนฝึกอบรมได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมหลักสูตร ข้าราชการที่ดี รุ่นที่ 10-12 จำนวน 350 คน เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทั้งในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และส่วนราชการในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบไปด้วย 8 กรม 2 สำนักงาน ดังนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กรมป่าไม้ กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กรมควบคุมมลพิษ กรมทรัพยากรธรณี กรมทรัพยากรน้ำ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กรมทรัพยากรน้ำบาดาล และกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง

ดังนั้นทางสถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการปรับปรุง

พัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินการจัดฝึกอบรมในครั้งต่อไป จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดี ทัศนศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำข้อมูลในการวิจัยที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมสัมมนา ร่วมกัน หลักสูตร “การเป็นข้าราชการที่ดี” ให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดี ทัศนศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2558

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดี ทัศนศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2558

## 1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.3.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจและการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน [5] ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ ชอบใจ

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน และไพวรรณ เกาศรี [6] ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการไว้ว่าการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

Stanton Etzel and Walker [8] ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการเป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถพิสูจน์ได้โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

Parasuraman [7] ได้กล่าวว่า การบริการตามการรับรู้ของบริโภาค คือ การประเมินหรือการลดความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการเป็นผลลัพธ์ของการประเมินของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการโดยรวมว่ามีความดีเลิศหรือดีกว่า เหนือบริการใด ๆ ที่บุคคลนั้นมีการรับรู้มาและคาดหวังจะเป็นต่อไป

สรุปว่าจากการศึกษาความหมายความพึงพอใจและการให้บริการจะส่งผลให้บุคคลเกิดความชอบใจ สบายใจและสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ได้ลักษณะดี ลักษณะเด่นเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้รับบริการ มีความรู้สึกดีต่อองค์กรและคุณภาพบริการจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมาตรฐานในการให้บริการขององค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้

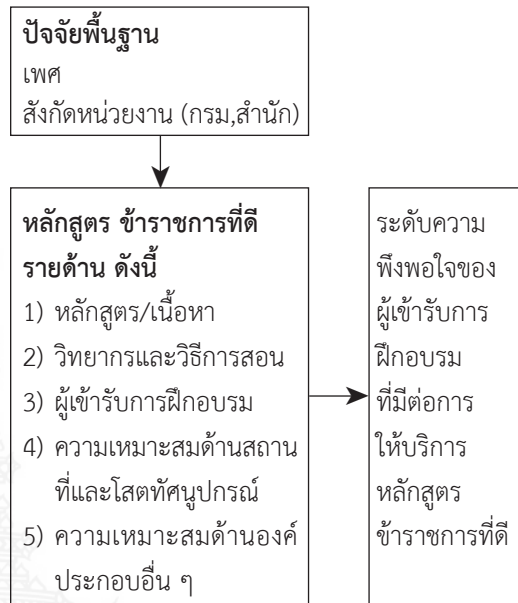
### 1.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทิตา เพชรภรณ์ [2] ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มี

ต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่าระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวด้านการให้บริการ ความปลอดภัย และด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล

นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา [4] ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านบริบทความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านวิทยากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดและความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ฝึกอบรมทั้งหลักสูตรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด

กิตติสา วงศ์คำ [1] ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษา ด้านสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยที่บ่งบอกเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของท้องถิ่นมากที่สุด และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความพึงพอใจด้านสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์แตกต่างกัน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 2. วิธีการศึกษา

### 2.1 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดี กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเลือกประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด คือข้าราชการบรรจุใหม่ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร “การเป็นข้าราชการที่ดี” รุ่นที่ 10-12 ประจำปีงบประมาณ 2558 จำนวน 350 คน โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามทำการสอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตร “การเป็นข้าราชการที่ดี” รุ่นที่ 10-12 จำนวน 350 ชุด ได้รับกลับคืนทั้งหมด 346 ชุด เมื่อรวบรวมข้อมูลครบตามจำนวนแล้ว

ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลมาประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ one-way ANOVA โดยใช้วิธีการให้คะแนนและเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนความพึงพอใจในการสรุปประเมินผลออกเป็น 5 ระดับตามแบบของลิเคิร์ต ดังนี้

5 คะแนน มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน มีความพึงพอใจมาก

3 คะแนน มีความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน มีความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดความพึงพอใจ

คะแนนตั้งแต่ 1.00-1.80 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนตั้งแต่ 1.81-2.60 อยู่ในระดับน้อย

คะแนนตั้งแต่ 2.61-3.40 อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 3.41-4.20 อยู่ในระดับมาก

คะแนนตั้งแต่ 4.21-5.00 อยู่ในระดับมากที่สุด

## 2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ด้าน (20 ประเด็น) ได้แก่ 1) หลักสูตร/เนื้อหา 2) วิทยากรและวิธีการสอน 3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม 4) ความเหมาะสมด้านสถานที่และสื่อทัศนูปกรณ์ 5) ความเหมาะสมด้านองค์ประกอบอื่น ๆ และส่วนของคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไปเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและความต้องการในด้านหลักสูตรฝึกอบรมได้อย่างอิสระ

## 3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตร ข้าราชการที่ติกรณศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทำการสำรวจและประเมินผลจากผู้ผ่านการฝึกอบรม ประเมินผล จากผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยใช้วิธีการการตอบแบบสอบถามจำนวน 346 ชุด จากผู้เข้าฝึกอบรมทั้งหมด 350 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 98.85 ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ติกรณศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2558

สรุปผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ 5 ด้าน

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการในการฝึกอบรมสัมมนาหลักสูตร “การเป็นข้าราชการที่ดี” รุ่นที่ 10-12 ประจำปีงบประมาณ 2558 ทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน “วิทยากรและวิธีการสอนซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้าน “ความเหมาะสมด้านองค์ประกอบอื่น ๆ” อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานจัดฝึกอบรมในรุ่นต่อไป

หลักสูตร “การเป็นข้าราชการที่ดี” รุ่นที่ 10-12

1) ควรมีระยะเวลาในการฝึกอบรมมากขึ้น และครอบคลุมทุกภารกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2) ควรมีการจัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อสาธารณชนมากขึ้น

3) ควรจัดแบ่งกิจกรรมจัดลำดับให้ชัดเจน เริ่มจากอบรมทฤษฎีต่อเนื่อง ศึกษาดูงาน และค่าย ธรรมชาติ

4) ควรให้เจ้าหน้าที่เข้าฝึกอบรมในฐานกิจกรรมร่วมกับผู้เข้าอบรมด้วย เพื่อสร้างความกลมเกลียวและทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

5) หลักสูตรสามารถนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน เท่านั้น ควรจัดหลักสูตรที่สามารถนำมาใช้ในการทำงานมากกว่า

6) ควรปรับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องของกิจกรรม ควรมีการชี้แจง ทวน รายละเอียด กิจกรรมและสถานที่ทำกิจกรรม ของแต่ละวัน ไม่ควรปฏิบัติงานแบบสองมาตรฐาน ควรมีจิตบริการให้มากขึ้น

7) ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่โดยเฉพาะห้องประชุม ควรเลือกห้องประชุมที่มีแสงสว่างเพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม

8) ควรปรับหลักสูตรให้มีความเข้มข้น ปรับ กิจกรรมและเนื้อหา ให้มีประโยชน์กับการทำงาน มากยิ่งขึ้น

9) ควรมีหลักสูตรที่หลากหลายเพื่อให้ ข้าราชการใหม่ได้รับความรู้ มีทัศนคติในหลาย ๆ ด้านเพื่อสามารถนำไปแก้ปัญหาในการทำงานได้

10) ควรมีวิชยากรที่ให้ความรู้ในเรื่อง “สหกรณ์ออมทรัพย์” มาให้ความรู้ในเรื่อง “การวางแผนชีวิตของการเป็นข้าราชการ”

11) หลักสูตรการอบรม ควรเพิ่มเติมหลัก วิชาการทำงานของแต่ละหน่วยงานและของแต่ละ ตำแหน่งด้วย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจ การทำงานของคนอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน และบูรณาการการทำงานร่วมกันต่อไป

12) ควรปรับปรุงกำหนดการ โดยเฉพาะช่วง การดูงาน ควรหาในส่วนที่มีความน่าสนใจ เช่นการ อนุรักษ์พลังงาน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย ทรัพยากรป่าไม้ แหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

13) ควรจัดหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับความรู้ พื้นฐานในการเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

**ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัจจัยพื้นฐานกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้า รับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดี กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ 2558**

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐาน กับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดี กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมประจำปีงบประมาณ 2558 ซึ่งปัจจัย พื้นฐาน ได้แก่ เพศ และ สังกัดหน่วยงาน (กรม, สำนัก) ที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) หลักสูตร/เนื้อหา 2) วิทยากรและ วิธีการสอน 3) ผู้เข้ารับการฝึกอบรม 4) ความ เหมาะสมด้านสถานที่และสื่อนวัตกรรม 5) ความ เหมาะสมด้านองค์ประกอบอื่น ๆ โดยมีผลการ

ศึกษา ดังนี้เมื่อพิจารณาจากระดับความพึงพอใจที่ได้จากค่าคะแนนเฉลี่ยพบว่า ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สามารถวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบ โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยพื้นฐาน (เพศ, สังกัดหน่วยงาน) ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตร ข้าราชการที่ดี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยพื้นฐาน (เพศ, สังกัดหน่วยงาน) ที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตร ข้าราชการที่ดี แตกต่างกัน

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดีจำแนกตามเพศด้วยการทดสอบค่าสถิติ T-test: Paired Two Sample for Means อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่า P โดยรวมน้อยกว่าค่า ( $p = 0.05$ ) แสดงว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตร ข้าราชการที่ดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านหลักสูตร/เนื้อหา และด้านวิทยากรและวิธีการสอน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดีจำแนก

ตามสังกัดหน่วยงานด้วยการทดสอบค่าสถิติ one-way ANOVA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งค่า P โดยรวมมากกว่าค่า ( $p = 0.05$ ) แสดงว่า แต่ละสังกัดหรือแต่ละหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตร ข้าราชการที่ดี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านวิทยากรและวิธีการสอน และด้านผู้เข้ารับการศึกษาอบรม แต่ละสังกัดหรือแต่ละหน่วยงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

#### 4. สรุป

จากการวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดี กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมพบว่าผู้เข้ารับการศึกษาอบรมได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 346 ชุด จากผู้เข้าฝึกอบรมทั้งหมด 350 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 98.85 ของผู้เข้ารับการศึกษาอบรมทั้งหมด และพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการให้บริการต่อการฝึกอบรมสัมมนาหลักสูตร “การเป็นข้าราชการที่ดี” รุ่นที่ 10-12 ประจำปีงบประมาณ 2558 ทั้ง 5 ด้าน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) โดยผู้เข้ารับการศึกษาอบรมมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านวิทยากรและวิธีการสอน (ค่าเฉลี่ย 4.24) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือมีความพึงพอใจในด้านหลักสูตร/เนื้อหา (ค่าเฉลี่ย 4.20)

ตารางที่ 1 สรุปผลการสำรวจระดับความพึงพอใจการฝึกอบรมทั้ง 5 ด้าน

หัวข้อการประเมินผล	ระดับความคิดเห็น				
	$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ	อันดับ
1. หลักสูตร/เนื้อหา	4.20	0.65	83.91	มาก	2
2. วิทยากรและวิธีการสอน	4.24	0.59	84.72	มากที่สุด	1
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.14	0.67	82.82	มาก	4
4. ความเหมาะสมด้านสถานที่และสื่อบนอุปกรณ์	4.16	0.79	83.17	มาก	3
5. ความเหมาะสมด้านองค์ประกอบอื่น ๆ	4.10	0.84	82.05	มาก	5
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.71</b>	<b>83.33</b>	<b>มาก</b>	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร วิชาการ ที่ดีจำแนกตามเพศ

หัวข้อการประเมินผล	ระดับความคิดเห็น					
	ชาย (n=155)		หญิง (n=191)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. หลักสูตร/เนื้อหา	4.22	0.62	4.07	0.66	1.833	0.082
2. วิทยากรและวิธีการสอน	4.27	0.58	4.21	0.62	2.297	0.074
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.27	0.65	4.10	0.67	10.076	0.031*
4. ความเหมาะสมด้านสถานที่และสื่อบนอุปกรณ์	4.28	0.73	4.02	0.74	3.419	0.038*
5. ความเหมาะสมด้านองค์ประกอบอื่น ๆ	4.22	0.79	4.06	0.81	3.521	0.036*
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.25</b>	<b>0.69</b>	<b>4.09</b>	<b>0.70</b>	<b>3.978</b>	<b>0.014*</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร  
ข้าราชการที่ดำเนินงานตามสังกัดหน่วยงาน

หัวข้อการประเมินผล	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น				
	SS	df	MS	F	P - value
1. หลักสูตร/เนื้อหา					
ระหว่างกลุ่ม	1.356	9	0.151	16.535	6.71
ภายในกลุ่ม	0.365	40	0.009		
รวม	<b>1.721</b>	<b>49</b>	<b>0.151</b>		
2. วิทยากรและวิธีการสอน					
ภายในกลุ่ม	0.734	30	0.024		
รวม	<b>1.388</b>	<b>39</b>	<b>0.073</b>		
3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
ระหว่างกลุ่ม	0.815	9	0.091	5.107	0.001*
ภายในกลุ่ม	0.355	20	0.018		
รวม	<b>1.170</b>	<b>29</b>			
4. ความเหมาะสมด้านสถานที่และวัสดุอุปกรณ์					
ระหว่างกลุ่ม	0.754	9	0.084	6.484	4.4
ภายในกลุ่ม	0.388	30	0.013		
รวม	<b>1.142</b>	<b>39</b>			
5. ความเหมาะสมด้านองค์ประกอบอื่น ๆ					
ระหว่างกลุ่ม	1.948	9	0.216	8.139	5.33
ภายในกลุ่ม	0.798	30	0.027		
รวม	<b>2.746</b>	<b>39</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เป็นอันดับ 2 มีความพึงพอใจในด้านความเหมาะสมด้านสถานที่และไฮสโคป (ค่าเฉลี่ย 4.16) เป็นอันดับ 3 ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.14) เป็นอันดับ 4 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความเหมาะสมด้านองค์ประกอบอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.10) เป็นอันดับสุดท้าย โดยมีความพึงพอใจต่อด้านวิทยากรและวิธีการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านหลักสูตร/เนื้อหา ด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม ด้านความเหมาะสมด้านสถานที่และไฮสโคป และด้านความเหมาะสมด้านองค์ประกอบอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ผลจากการศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดีโดยแยกตามเพศ และสังกัดหน่วยงาน พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตร ข้าราชการที่ดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าในด้านหลักสูตร/เนื้อหา และด้านวิทยากรและวิธีการสอน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตร ข้าราชการที่ดีจำแนกตามสังกัดหน่วยงานพบว่าในแต่ละสังกัดหรือแต่ละหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมหลักสูตร ข้าราชการที่ดี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในด้านวิทยากรและวิธีการสอน และด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรม แต่ละสังกัดหรือแต่ละหน่วยงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง [3] ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้รับการฝึกอบรม

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านวิทยากร ด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการฝึกอบรม และด้านปัจจัยที่สนับสนุนการฝึกอบรม รวมทั้งงานวิจัยของ นิวัฒน์ ตุ่นบุตร เสลา [4] ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นด้านบริบทความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านวิทยากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดและความเหมาะสมของเวลาที่ใช้ฝึกอบรมทั้งหลักสูตรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด

สำหรับด้านหลักสูตร ควรมีการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เช่น ควรส่งแบบสำรวจความต้องการในเข้ารับการฝึกอบรม ก่อนที่จะดำเนินการจัดฝึกอบรม

สำหรับด้านวิทยากร ทางสถาบันควรส่งผลการประเมินความพึงพอใจให้กับวิทยากร เพื่อให้วิทยากรได้ปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการสอน ในครั้งต่อไป

สำหรับด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทางสถาบันควรแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ และควรแจ้งรายละเอียดของหลักสูตรให้กับเจ้าหน้าที่ทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงลึกเพื่อพัฒนาระบบการให้บริการผู้เข้ารับการฝึกอบรมและควรให้ผู้เข้ารับการฝึก

อบรมส่วนร่วมในการประเมินมากขึ้น เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลในเชิงลึกและสามารถนำข้อมูลไปสู่การพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการมากขึ้น

## 5. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สถาบันพัฒนาทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นอย่างสูงที่ให้การสนับสนุนงานวิจัยฉบับนี้ รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องที่ช่วยให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วง ด้วยดี

## 6. เอกสารอ้างอิง

- [1] กิตติสา วงศ์คำ. (2557). ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษา ด้านสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 9 (1). 49-58.
- [2] นันทิตา เพชรภรณ์. (2558). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 7(พิเศษ). 63-72.
- [3] นัยสิทธิ์ ปิ่นม่วง. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรยกระดับฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- [4] นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา. (2556). การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์กร. วารสารวิทยบริการ, 24 (2), 31-42.
- [5] ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- [6] สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน และ ไพวรรณ เกาศรี. (2555). ความพึงพอใจและความต้องการจำเป็นของนิสิตและบัณฑิตต่อการบริการภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. งานวิจัยทุนอุดหนุนจากงบประมาณเงินรายได้, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [7] Parasuraman, A.Z., & Leonard, L.B. (1985). A conceptual model of service quality and It's implication for future research. Journal of Marketing, 60 (fall 1985), 41-50.
- [8] Stantan, W.J., & Walker, B.J. (1994). Market.