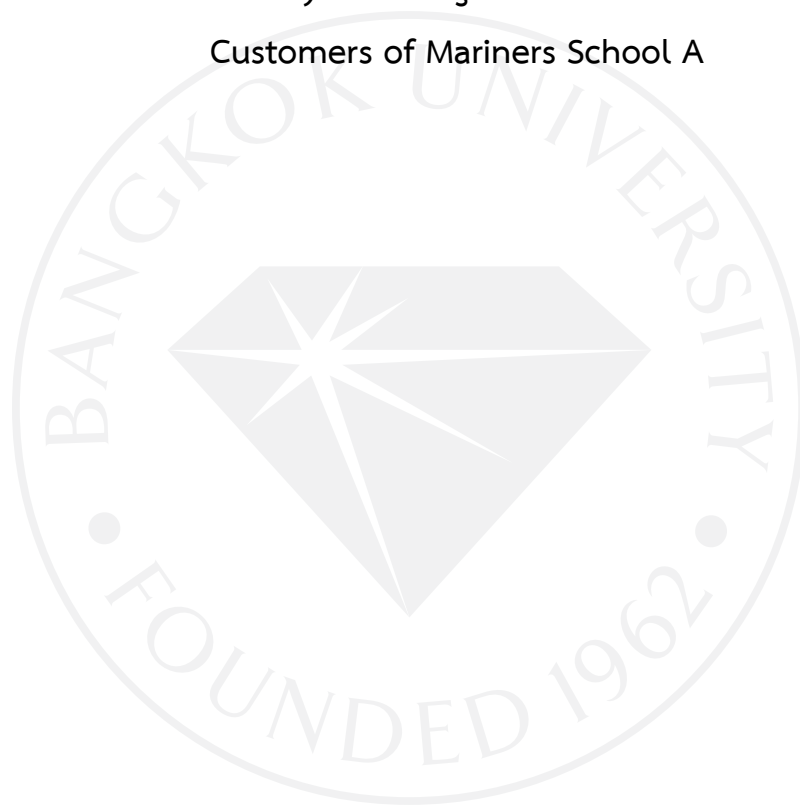


ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรม
โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A

Factors Positively Affecting Customer Satisfaction of
Customers of Mariners School A



ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรม
โรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A

Factors Positively Affecting Customer Satisfaction of
Customers of Mariners School A



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

พิสชา บ้านมะหิงษ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ
A

ผู้วิจัย พิศชา บ้านมะหิงษ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

....

(ดร.เพ็ญจิรา คັນธวงค์)

ผู้เชี่ยวชาญ

.....

(ดร.นิตนา ฐานิตธนกร)

.....

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

12 พฤศจิกายน 2559

พิชชา บ้านมะหิงษ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พุทธศักราช 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรอบรถจักรยานยนต์ A (99 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้ และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน ที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรอบรถจักรยานยนต์ A ช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2559 และทดสอบสมมติฐานวิจัยด้วยวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความคุ้มค่า ($\beta = 0.424$) ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอน ($\beta = 0.213$) และปัจจัยคุณภาพการอบรม ($\beta = 0.194$) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรอบรถจักรยานยนต์ A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรอบรถจักรยานยนต์ A ได้ร้อยละ 43.90

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, คุณภาพการอบรม, รูปแบบการเรียนการสอน, โรงเรียนฝึกรอบรถจักรยานยนต์

Banmahing, P. M.B.A., November 2016, Graduate School, Bangkok University.
Factors Positively Affecting Customer Satisfaction of Customers of Mariners School A
(99 pp.)
Advisor: Penjira Kanthawongs, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the positive influence of content of course, pedagogic approach, increased knowledge and understanding, motivation to learn, quality training, value, affecting consumers' satisfaction with survey questionnaire from 210 respondents who were the learners at Mariners School A from January to February 2016. The data analyzed using Multiple Regression Analysis. The researcher found that value ($\beta = 0.424$), pedagogic approach ($\beta = 0.213$), and quality training ($\beta = 0.194$) were tested to be positively affected learners' satisfaction to the training at the school at .01 level of significance, explaining 43.90% of the positive influence toward the learners' satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Quality Training, Pedagogic Approach, Mariner School

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรม โรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์อย่างสูงจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.เพ็ญจิรา คันธวงค์ ที่ได้ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ตลอดจนได้ตรวจทานแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยตั้งแต่เริ่มดำเนินงานจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำวิชา และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้ประสาทความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดการศึกษาภายในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ที่คอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เอื้อต่องานวิจัย ในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละ เวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุคคลอันเป็นที่รักยิ่งทุกคนในครอบครัว อีกทั้งเพื่อน ๆ ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ที่คอยให้กำลังใจและคำแนะนำดี ๆ เสมอมาจนกระทั่ง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตนี้

สุดท้ายนี้คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

พิสชา บ้านมะหิงษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	8
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	8
1.4 คำถามของงานวิจัย	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	9
บทที่ 2 วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)	11
2.2 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)	14
2.3 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)	16
2.4 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)	17
2.5 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการอบรม (Quality Training)	18
2.6 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความคุ้มค่า (Value)	19
2.7 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	20
2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.9 สมมติฐานการวิจัย	26
2.10 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	26
2.11 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	27
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	28
3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	29
3.4 การทดสอบเครื่องมือ	32
3.5 วิธีการเก็บข้อมูล	37
3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.7 วิธีการทางสถิติ	40
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์	44
4.2 การสรุปข้อมูลด้านพฤติกรรม การเข้าอบรมของลูกค้า	47
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน	51
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	58
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น	62
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษาสมมติฐาน	66
5.2 การอภิปรายผล	68
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้	71
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย	79
ภาคผนวก ข จดหมายตอบรับจากผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม	86
ประวัติผู้เขียน	99
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: จุดแข็งและจุดอ่อนโรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ	4
ตารางที่ 1.2: จุดแข็งและจุดอ่อนโรงเรียนการเดินเรือเคมสตาร์	4
ตารางที่ 1.3: จุดแข็งและจุดอ่อนโรงเรียนการเดินเรือ บาร์เธอร์	5
ตารางที่ 1.4: โอกาสและอุปสรรคของทั้ง 3 สถาบัน ได้แก่ โรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ โรงเรียนการเดินเรือเคมสตาร์ และโรงเรียนการเดินเรือ บาร์เธอร์	5
ตารางที่ 3.1: การวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course: CC) รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach: PA) ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding: IKU) แรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn: ML) คุณภาพการอบรม (Quality Training: QT) ความคุ้มค่า (Value: V) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction: CS) ที่ n = 210	34
ตารางที่ 3.2: การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ	42
ตารางที่ 4.1: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ	44
ตารางที่ 4.2: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ	45
ตารางที่ 4.3: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ	45
ตารางที่ 4.4: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 4.5: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน	46
ตารางที่ 4.6: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอาชีพ	47
ตารางที่ 4.7: ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรม ด้านนี้ถึงสถานฝึกอบรมใดเป็นที่แรก	48
ตารางที่ 4.8: ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรม การรู้จักจากแหล่งใด	48
ตารางที่ 4.9: ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรมสำหรับค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการสมัครอบรม	49
ตารางที่ 4.10: ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรม เคยอบรมหลักสูตรใดบ้าง	50
ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)	51
ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)	53
ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านแรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)	54
ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคุณภาพการอบรม (Quality Training)	55
ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความคุ้มค่า (Value)	56
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	57
ตารางที่ 4.18: การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ของข้อมูล ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A	59
ตารางที่ 4.19: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A	60
ตารางที่ 4.20: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A	61
ตารางที่ 4.21: การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ	63

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	27
ภาพที่ 4.1: ผลของการทดสอบด้วยการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากกรอบแนวคิดของการวิจัย สามารถสรุปผลการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ การถดถอยเชิงพหุคูณ	64



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจพาณิชย์นาวีเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมการขนส่งทางทะเล คลอบคลุมกิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางทะเล การประกันภัยทางทะเล การเดินเรือ กิจการอยู่เรือและกิจการท่าเรือ รวมถึงการค้าขายทางเรือทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น ทำให้ธุรกิจด้านการขนส่งมีบทบาทสำคัญในการผลักดันระบบเศรษฐกิจให้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อความมั่นคงของประเทศ เนื่องจาก ธุรกิจหลายประเภทยังต้องพึ่งพาการขนส่งทางเรือเป็นสำคัญ และถือเป็นวิธีการขนส่งที่ได้รับความนิยมสำหรับธุรกิจที่ต้องการขนส่งสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมากอีกทั้งยังช่วยในด้านต้นทุนต่ำ และสามารถกล่าวได้ว่าการขนส่งทางเรือหรือทางทะเลนั้นแตกต่างจากการขนส่งทางอากาศ ทางถนน ทางรถไฟโดยสิ้นเชิง คือ การขนส่งทางอื่นนอกจากเรือ รัฐจะดำเนินการเจรจาเปิดเส้นทางให้ก่อนโดยรัฐต้องทำการเจรจาระหว่างประเทศเพื่อเปิดเส้นทางการบิน การขนส่งทางถนน หรือการขนส่งทางรถไฟ แต่การขนส่งทางน้ำจะไม่มี การเจรจา ดังกล่าวเนื่องจากหลัก Freedom of Navigation ที่กำหนดให้เรือสามารถแข่งขันกันได้อย่างเสรี ในการขนส่งระหว่างประเทศ ประเทศไทยแทบจะไม่สามารถหยุดยั้งการแข่งขันจากต่างประเทศได้ ดังนั้น เมื่อมีการแข่งขันในลักษณะสมบูรณ์แบบนี้แล้ว เจ้าของเรือรายใหญ่กว่าก็มีแนวโน้มที่จะได้เปรียบ เพราะมีขนาดของธุรกิจที่ใหญ่กว่าและมีเครือข่าย (Network) ที่มากกว่า ปัจจุบันใช้ระบบคอนเทนเนอร์ในการขนส่ง (ธีระรัตน์ จีระวัฒนา, 2557)

ภาพรวมของการขนส่งสินค้าทางน้ำบริเวณเมืองท่าชายทะเลปี 2557 พบว่า จำนวนเที่ยวเรือที่มีการขนส่งสินค้าที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจำนวน 21 ตำน มีจำนวนทั้งสิ้น 130,802 เที่ยวลำ ปริมาณสินค้ารวมทั้งสิ้น 229.785 ล้านตัน แยกเป็นเรือค้าต่างประเทศ จำนวน 69,980 เที่ยวลำ คิดเป็นร้อยละ 53.50 จากจำนวนเที่ยวเรือทั้งหมด ปริมาณสินค้า 183,113 ล้านตัน คิดเป็นร้อยละ 79.69 ของปริมาณสินค้าทั้งหมดที่มีการขนส่งทางน้ำ และแยกเป็นเรือค้าชายฝั่ง จำนวน 60,822 เที่ยวลำ คิดเป็นร้อยละ 46.50 จากจำนวนเที่ยวเรือทั้งหมด ปริมาณสินค้า 46.673 ล้านตัน คิดเป็นร้อยละ 20.31 ของปริมาณสินค้าทั้งหมดที่มีการขนส่งทางน้ำ (กรมเจ้าท่า, 2559)

ภาพรวมของกองเรือพาณิชย์ไทยยังมีขนาดเล็กมากเมื่อเทียบกับขนาดกองเรือพาณิชย์โลก ในการเทียบโดยใช้เกณฑ์ที่ว่าด้วยสถานะของความเป็นเจ้าของเรือของคนไทยนั้น กองเรือพาณิชย์มีขนาดน้ำหนักบรรทุกทุกสินค้ารวมราว 4.49 ล้านเดทเวทตันหรือคิดเป็นร้อยละ 0.36 ของขนาดน้ำหนักบรรทุกทุกสินค้าของกองเรือพาณิชย์โลก (Review of Maritime Transport, 2011) ซึ่งสัดส่วนดังกล่าวหากจะเปรียบเทียบกับกันเฉพาะในกลุ่มประเทศอาเซียนแล้ว ประเทศสิงคโปร์ถือเป็นประเทศที่มีส่วน

แบ่งขนาดน้ำหนักบรรทุกทุกสินค้ารวมสูงสุดตามด้วย มาเลเซีย อินโดนีเซีย เวียดนาม และประเทศไทย ตามลำดับ (สรารุช ลักษณะโต, 2556) โดยรายชื่อผู้ประกอบการขนส่งทางทะเลที่ได้รับการจดทะเบียนตามมาตรา 25 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการพาณิชย์ พ.ศ. 2521 มีจำนวนประมาณ 400 รายในไทย (กรมเจ้าท่า, 2557)

ด้วยเหตุนี้ภาครัฐจึงมีการสนับสนุนส่งเสริมการพาณิชย์นาวีของไทยให้มีความเจริญก้าวหน้าสามารถตอบสนองความต้องการของประเทศและสามารถแข่งขันด้านการขนส่งทางเรือระหว่างประเทศได้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาศักยภาพการขนส่งของไทยเพื่อสามารถรองรับโอกาสในอนาคต ตลอดจนการยกระดับศักยภาพกองเรือพาณิชย์นาวี คือการสร้างและพัฒนาบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานบนเรือสินค้าให้มีจำนวนเพียงพอและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลได้ การเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลากรในธุรกิจพาณิชย์นาวี เพื่อรองรับความต้องการของบุคลากรด้านการเดินเรือที่เพิ่มสูงขึ้นจากอัตราการขยายตัวอย่างรวดเร็วของกิจการพาณิชย์นาวีไทย ปัจจุบันประเทศไทยมีสถาบัน การศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตนายประจำเรือของรัฐทั้งหมด 3 แห่ง คือ ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี (หน่วยงานในสังกัดกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม) มหาวิทยาลัยบูรพา (เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ) และวิทยาลัยพาณิชย์นาวีนานาชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการผลิตคนประจำเรือทุกระดับชั้นให้เพียงพอกับความต้องการของตลาดแรงงาน เพื่อสนับสนุนกิจการพาณิชย์นาวีของประเทศ ตลอดจนพัฒนาฝึกอบรม เพื่อเพิ่มวิทยฐานะคนประจำเรือทุกระดับชั้นให้ได้มาตรฐานสากลสอดคล้องกับข้อกำหนดในอนุสัญญาว่าด้วยมาตรฐานการฝึกอบรม การออกประกาศนียบัตรและการปฏิบัติหน้าที่ยามในเรือของคนประจำเรือ (วิกิพีเดีย, 2559)

โดยหลักสูตรของศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี มีดังนี้

- 1) นักเรียนเดินเรือพาณิชย์ (หลักสูตรปกติ) 5 ปี แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือฝ่ายเดินเรือ และฝ่ายช่างกลเรือ (สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 6 (ม.6) เรียนวิชาฟิสิกส์ เคมี และชีววิทยา)
- 2) นักเรียนเทคโนโลยีเครื่องกลเรือ 3 ปี (สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ขึ้นไป ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาช่างยนต์, ช่างกลเรือ, ช่างกลเกษตร, ช่างจักรกลหนัก และช่างเทคนิคอุตสาหกรรม)
- 3) นักเรียนเดินเรือพาณิชย์ (หลักสูตรประกาศนียบัตรการเดินเรือพาณิชย์) 3 ปี (สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6) หรือเทียบเท่าขึ้นไป) (วิกิพีเดีย, 2559)

ทั้งนี้ นักเรียนเดินเรือพาณิชย์นาวีที่สำเร็จการศึกษาแล้วยังไม่สามารถประกอบอาชีพได้ทันที ยังต้องอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อยื่นขอสอบประกาศนียบัตรนายประจำเรือซึ่งออกโดยกรมเจ้าท่าจึงจะสามารถปฏิบัติงานบนเรือสินค้าได้จริง (สรารุช ลักษณะโต, 2556) และหากจะพูดถึงความแตกต่างสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์กับนักเรียนหรือนักศึกษาในสถาบันหรือมหาวิทยาลัยทั่วไปแล้ว โดยรวมแล้วมองว่าไม่แตกต่าง ซึ่งหลักสูตรสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์เปรียบเสมือนการเรียน

ในสายอาชีพเฉพาะเช่นเดียวกับกาเรียนแพทย์ พยาบาล วิศวกร เป็นต้น มีทั้งการเรียนภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติบนเรือเป็นเวลา 1 ปี นอกจากนี้ยังต้องมีการอบรมหลักสูตรเพิ่มเติมเพื่อให้ประกาศนียบัตรหรือเปรียบได้กับใบประกอบวิชาชีพในสายงานอื่น ๆ เพื่อเพิ่มวิทยฐานะของคนประจำเรือแต่ละระดับขั้นอีกด้วย ความน่าดึงดูดใจสำหรับนักเรียนเดินเรือพาณิชย์ คือ มีค่าตอบแทนค่อนข้างสูง แต่ต้องแลกกับการใช้ชีวิตบนเรือเป็นเวลานานหลายเดือนหรือเป็นปี ห่างไกลจากครอบครัว จากความสะดวกสบาย ทั้งนี้ อาชีพการเดินเรือพาณิชย์ถือว่าเป็นสายงานที่น่าสนใจและมีความสำคัญอีกสายงานหนึ่ง เนื่องจาก บุคลากรดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนธุรกิจการขนส่งทางน้ำที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจอีกด้วย

นอกจากสถาบันของรัฐที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีสถาบันเอกชนที่ทำหน้าที่พัฒนาองค์ความรู้ฝึกอบรม เพื่อเพิ่มวิทยฐานะคนประจำเรือทุกระดับขั้นให้ได้มาตรฐานสากล รวมถึงการออกใบประกาศนียบัตรที่ได้รับการอนุมัติจากกรมเจ้าท่าแล้ว เพื่อใช้รับรองว่าคนประจำเรือ นั้น ๆ ผ่านการอบรมความรู้และมีความพร้อมสามารถปฏิบัติงานบนเรือ ดังนั้น โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A จึงเข้ามามีบทบาทสำหรับการเป็นสถาบันเอกชนที่จัดเปิดอบรมหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคคลที่จะเตรียมตัวปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการขนส่งทางน้ำทั้งที่เป็นเรือสินค้าระหว่างประเทศ หรือเรือที่ปฏิบัติงานร่วมกับแท่นขุดเจาะและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมด้านนี้ เพื่อขยายความต้องการของตลาดสำหรับบุคลากรที่จะเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงานอุตสาหกรรมการขนส่งทางน้ำขึ้น (โรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ, 2555) รวมถึงสถาบันเอกชนอื่น ๆ ที่เข้ามามีส่วนร่วมในตลาดทำให้มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้ประกอบการของสถาบันเอกชนต่าง ๆ จำเป็นต้องหากกลยุทธ์เพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาดและสร้างความได้เปรียบกับสถาบันของคู่แข่งในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของมาตรฐานการอบรม การให้บริการด้านอื่น ๆ การเดินทาง สถานที่จอดรถ เป็นต้น โดยได้ทำการเลือกสถาบันเอกชนมาทั้งหมด 3 สถาบัน ได้แก่ โรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ (2555); โรงเรียนการเดินเรือเคมสตาร์ กรุงเทพ (2553) และโรงเรียนการเดินเรือบาร์เธอร์ (2549) เนื่องจาก เป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับและเป็นที่ยอมรับของลูกค้าผู้เข้าอบรม มีภาพลักษณ์น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ทางผู้ประกอบการยินดีให้ความร่วมมือโดยอนุญาตให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากผู้เข้าอบรมได้ ซึ่งสามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของการดำเนินธุรกิจ สถาบันทั้ง 3 สถาบัน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1.1: จุดแข็งและจุดอ่อนโรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ

จุดแข็ง	จุดอ่อน
- การมีผู้บริหารที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับในวงการการเดินเรือนี้ จึงทำให้มีฐานลูกค้าเดิมที่หนาแน่นและลูกค้าใหม่อยู่เสมอ	- ยังขาดอาจารย์ผู้สอนประจำในบางหลักสูตร จึงต้องจ้างอาจารย์ผู้สอนจากบุคคลภายนอก เช่น หลักสูตรการปฐมพยาบาลในเรือ เป็นต้น
- อาจารย์ผู้สอนมีคุณภาพและได้รับการยอมรับจากหลายหน่วยงาน	- การประสานงานบางส่วนยังขาดความต่อเนื่อง
- ปรับปรุงและพัฒนาตำราเรียนให้ทันสมัยอยู่เสมอ	- มีต้นทุนค่อนข้างสูง กับการสร้างเทคโนโลยีการสอน อุปกรณ์การสอนรวมถึงตำราเรียน
- มีเทคโนโลยีการเรียนการสอนที่ทันสมัย เช่น ห้องจำลองสำหรับการเดินเรือ เป็นต้น	- ราคาค่อนข้างสูงในบางหลักสูตรเมื่อเทียบกับคู่แข่ง
- สถานที่ตั้งสามารถเดินทางสะดวก รวมถึงการมีสถานที่จอดรถเพียงพอ	
- ใบประกาศนียบัตรได้รับการยอมรับจากหน่วยงานทั้งในและนอกประเทศ	

ที่มา: โรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ. (2555). *ประวัติของโรงเรียน*. สืบค้นจาก <http://www.gm.ac.th/th/index.php?page=index>.

ตารางที่ 1.2: จุดแข็งและจุดอ่อนโรงเรียนการเดินเรือเคมสตาร์

จุดแข็ง	จุดอ่อน
- มีอาจารย์ผู้สอนที่เป็นชาวต่างชาติโดยตรงสำหรับหลักสูตรภาษาอังกฤษ	- จำนวนห้องเรียนยังไม่เพียงพอและมีขนาดเล็ก
- มีหลักสูตรระยะยาวรองรับ	- สถานที่จอดรถน้อย
- หลักสูตรอบรมมีราคาถูก	- สื่อการสอน เช่น ห้องจำลองการเดินเรือมีขนาดเล็กมาก
- มีที่พักและสนามกอล์ฟ เช่น สนามกีฬา เป็นต้น	

ที่มา: โรงเรียนการเดินเรือเคมสตาร์ กรุงเทพฯ. (2553). *ประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับโรงเรียน*. สืบค้นจาก <http://www.cns.ac.th/about.html>.

ตารางที่ 1.3: จุดแข็งและจุดอ่อนโรงเรียนการเดินเรือ บาร์เธอร์

จุดแข็ง	จุดอ่อน
- มีหลักสูตรนักเรียนลูกเรือในขณะที่สถาบันอื่นยังไม่ได้รับอนุมัติจากกรมเจ้าท่า	- จำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอ
- มีหลักสูตรภาษาอังกฤษและมีลูกศิษย์ต่างชาติ ทำให้เกิดความคุ้นเคยของการใช้ภาษา	- การออกไปประกาศนียบัตรมีมาตรฐานค่อนข้างต่ำ
- อุปกรณ์สำหรับการฝึกปฏิบัติบนเรือมีความพร้อม	- ไม่ค่อยมีโปรแกรมชั้นดีดูลูกศิษย์ทั้งเก่าและใหม่
- ทำเลใกล้ห้างสรรพสินค้า สะดวกต่อการเดินทาง	

ที่มา: โรงเรียนการเดินเรือ บาร์เธอร์. (2549). *Welcome to Barter maritime school*. สืบค้นจาก <http://www.bartermaritimeschool.ac.th/>.

ส่วนในด้านโอกาสและอุปสรรคของทั้ง 3 สถาบัน มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้นจึงสามารถสรุป ได้ดังนี้

ตารางที่ 1.4: โอกาสและอุปสรรคของทั้ง 3 สถาบัน ได้แก่ โรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ โรงเรียนการเดินเรือเคมสตาร์ และโรงเรียนการเดินเรือ บาร์เธอร์

โอกาส	อุปสรรค
- การขนส่งทางทะเลมีแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มสูงขึ้น จึงถือเป็นโอกาสสำหรับผู้ประกอบการเรือพาณิชย์ต่าง ๆ รวมถึงความต้องการคนประจำเรือที่มีประสิทธิภาพ	- กระแสการเข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ มีความไม่แน่นอน อาจส่งผลให้บางช่วงมีรายได้ลดลง
- เทคโนโลยีที่ทันสมัยจะช่วยให้เพิ่มโอกาส ชีตความสามารถในการแข่งขันได้ และช่วยส่งเสริมรูปแบบการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	- การกำหนดราคาหลักสูตรอบรมที่สูงเกินไปสามารถทำได้ยาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 1.4 (ต่อ): โอกาสและอุปสรรคของทั้ง 3 สถาบัน ได้แก่ โรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ โรงเรียน
การเดินเรือเคมสตาร์ และโรงเรียนการเดินเรือ บาร์เธอร์

<p>- ราคาหลักสูตรของคู่แข่งในกลุ่มธุรกิจเดียวกันไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ร่วมกับไม่ค่อยมีการจัดโปรโมชั่นหรือมีสวัสดิการทางด้านอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกจึงถือเป็นโอกาสในการดึงดูดลูกค้าที่ต้องการความคุ้มค่า</p>	<p>- เป็นธุรกิจที่มีการเสนอขายสินค้าหรือบริการที่เหมือนกับคู่แข่งในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน จึงทำให้เจ้าของธุรกิจจำเป็นต้องสร้างความแตกต่างในทุกด้านอยู่เสมอ</p>
<p>- ความคาดหวังจากตัวผู้อบรมหรือกลุ่มบริษัทต่าง ๆ ต่อประสิทธิภาพมาตรฐานการอบรมที่ดี ดังนั้น การปรับปรุงพัฒนาองค์กรในทุกด้านอยู่เสมอเป็นการเปิดโอกาสที่ดี เช่น ด้านเนื้อหาหลักสูตรที่ทันสมัย อาจารย์สอนที่มีคุณภาพในการเผยแพร่ประสบการณ์ที่ดี เป็นต้น</p>	

จากตารางข้อมูลที่ 1.1 ถึงตารางที่ 1.4 ที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ธุรกิจสถาบันที่เปิดอบรมหลักสูตรสำหรับนักเดินเรือพาณิชย์ในไทยนั้นมีอยู่ด้วยกันหลายสถาบันจึงทำให้มีการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ทั้งในด้านการตลาด และการจัดการองค์ความรู้ที่มีคุณภาพ ดังนั้น การที่สถาบันอบรมหลักสูตรการเดินเรือจะประสบความสำเร็จในธุรกิจนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องพัฒนาศักยภาพการบริหารงานและคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอ สำหรับคุณภาพการให้บริการนั้นถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สำคัญในการสร้างความแตกต่างและช่วยเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันกับคู่แข่งได้ และยังมีคามหมายครอบคลุมไปถึงสิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอเมื่อได้ใช้สินค้าหรือบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์ใช้สอยแต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า (ณัฐพัชร ล้อประเสริฐ, 2549) ทั้งนี้ สิ่งสำคัญของสถาบันเปิดอบรมหลักสูตรสำหรับนักเดินเรือพาณิชย์นอกจากด้านคุณภาพมาตรฐานแล้วด้านบุคลากร ได้แก่ อาจารย์ผู้สอน ก็เป็นสิ่งสำคัญมาก ซึ่งจะสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าที่เข้ารับบริการ โดยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวัง มี 3 องค์ประกอบ คือ คำบอกเล่าปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ในอดีต เป็นต้น (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) และยังเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรรวมจากความพึงพอใจของลูกค้าจนเกิดความรักภักดีและเกิดการใช้บริการซ้ำ

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยที่มีผู้วิจัยได้ทำการวิจัยกันมาในอดีต มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรสำหรับนักเดินเรือพาณิชย์นาวีในนอร์เวย์ พบว่า ปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course) รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach) และความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding) ก่อให้เกิดพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายของหลักสูตรและยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เรียน โดยปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course หมายถึง การสื่อสาร การฝึกประนีประนอมในสถานการณ์ความขัดแย้ง การสร้างทีม การเป็นที่ปรึกษา กฎและระเบียบ การโต้ตอบต่อสถานการณ์ต่าง ๆ และก่อนเกิดสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นต้น ส่วนปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach) หมายถึง วิธีการสอนขณะใช้แบบจำลองใช้การได้ดี การเตรียมการก่อนการใช้แบบจำลอง การถกเถียงหลังจากการใช้แบบจำลอง การใช้แบบจำลองโดยมีการฝึกพร้อม การทดสอบความสมจริงของแบบจำลอง และเพื่อนสมาชิกพบว่าการผนวกทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติกับแบบจำลองใช้การได้ดี เป็นต้น ส่วนปัจจัยความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding) หมายถึง การได้เรียนรู้มากขึ้น การได้เรียนรู้การสร้างทีม การได้ความคิดใหม่ ๆ ในการฝึกแบบต่าง ๆ การฝึกการสื่อสารขณะอยู่บนเรือ การเข้าใจการวางแผน การคิดร่วมกับเพื่อนที่ร่วมงาน และการเรียนเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาขณะอยู่บนเรือ (Håvold, Nistad, Skiri & Ødegård, 2015)

นอกจากนั้น มีนักวิจัยในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn) หมายถึง ความเข้มข้นและความพยายามที่คงเส้นคงวาที่ผู้เรียนต้องประยุกต์ในกิจกรรมที่เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น เช่น ผู้เรียนมีการวิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนของตนเองก่อนเลือกหลักสูตรอบรมระดับใด ผู้เรียนเลือกเป้าหมายที่ต้องการก่อนเลือกหลักสูตรระดับใด ผู้เรียนเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก่อนเลือกหลักสูตรอบรมระดับใด และผู้เรียนจะพิจารณาจากการประเมินผลการเรียนจากผู้อื่นก่อนที่ผู้เรียนจะเลือกหลักสูตรอบรมระดับใด เป็นต้น (De Rijdt, Stes, Van der Vleuten & Dochy, 2013) นอกจากนี้ มีนักวิจัยในสหรัฐอเมริกา พบว่า ปัจจัย คุณภาพการอบรม (Quality Training) ซึ่งถือเป็นด้าน “อ่อน” ของการฝึกฝน หมายถึง ความรู้โดยทั่วไป และการฝึกเกี่ยวกับคุณภาพเป็นองค์รวม เช่น ผู้เรียนรับรู้ว่าการฝึกอบรมที่มีคุณภาพจะช่วยพัฒนาการทำงานของ ผู้เรียนได้ระดับใด การที่ผู้เรียนเชื่อถือในหลักสูตรการอบรมเพราะผ่านการรับรองหลักสูตรจากกรมเจ้าท่าทุกหลักสูตรระดับใด ผู้เรียนคิดว่าโรงเรียนฝึกอบรมเดินเรือมีคุณภาพ เพราะได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 ระดับใด และการฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับใด เป็นต้น (Mackelprang, Jayaram & Xu, 2012) ส่วนปัจจัยความคุ้มค่า (Value) หมายถึง ลูกค่าประเมินการใช้งานของสินค้าอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ว่าจะได้รับและอะไรคือส่วนที่จะต้องจ่ายออกไป ซึ่งงานวิจัยในอดีตพบว่า ความคุ้มค่าจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค่าได้ (Kim, Park, Kim & Ryu, 2013) ซึ่งความ

คุ่มค่าจะหมายถึง ผู้เรียนคิดว่าความรู้ที่ได้รับคุ่มค่ากับเงินที่จ่ายไประดับใด ค่าใช้จ่ายของโรงเรียนเดินเรือที่ไปอบรมคุ่มค่าเมื่อเทียบกับที่อื่น ๆ ระดับใด หรือผู้เรียนรู้สึกว่าการฝึกอบรมไม่แพงเกินไป หรือมีความสมเหตุสมผลระดับใด เป็นต้น ส่วนปัจจัยความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) รวมทั้งงานวิจัยของ Harris, Chung, Frye และ Chiaburu, (2014) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ฝึกอบรมนั้นขึ้นกับการมีส่วนร่วม ได้ต่อระหว่างการอบรม รวมทั้งความสามารถของอาจารย์ผู้สอน และการแนะนำแนวทางอบรมสำหรับผู้ฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อสามารถนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการอบรมมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ในปัจจุบันธุรกิจสถาบันเปิดอบรมหลักสูตรพาณิชยศาสตร์สำหรับพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานบนเรือสินค้าต่าง ๆ เริ่มมีการแข่งขันค่อนข้างสูงจากการขยายตัวของระบบการขนส่งทางทะเล ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและการขนส่งระหว่างประเทศ ด้วยเหตุนี้เอง จึงเป็นที่มาของการศึกษาเพื่อค้นหาว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าหลังเข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A อันได้แก่ เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ่มค่า ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจหลังเข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจและผู้ที่สนใจจะเข้ามาดำเนินธุรกิจประเภทนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบธุรกิจและการให้บริการ ตลอดจนสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

1.3.1 ศึกษาปัจจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A โดยอาศัยความสัมพันธ์ของตัวแปร ได้แก่

1.3.1.1 เนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)

1.3.1.2 รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)

1.3.1.3 ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)

1.3.1.4 แรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)

1.3.1.5 คุณภาพการอบรม (Quality Training)

1.3.1.6 ความคุ้มค่า (Value)

1.3.2 ศึกษาโดยเก็บตัวอย่างข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A โดยเก็บตัวอย่างครั้งนึ่งน้อย นึ่ง จำนวน 210 ตัวอย่าง ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่มกราคมถึงเดือนกุมภาพันธ์

1.4 คำถามของงานวิจัย

เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A หรือไม่ อย่างไร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A

1.5.2 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการตลาดเพื่อพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A

1.5.3 ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถเพิ่มเติมองค์ความรู้ทางวิชาการ คือขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A เช่น เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า เป็นต้น เพื่อเป็นพื้นฐานของงานวิจัยในอนาคต

1.6 คำนินยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 พาณิชยนาวี หมายถึง การค้าระหว่างประเทศทางทะเล หรือการส่งออกสินค้าโดยทางเรือ การดำเนินการต่าง ๆ ทั้งการขนส่ง การดูแลความปลอดภัยของสินค้า เพื่อให้สินค้าไปถึงจุดหมายปลายทางอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัด

1.6.2 การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

1.6.3 เนื้อหาหลักสูตร (Content of Course) หมายถึง การสื่อสาร การโต้ตอบต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายของหลักสูตร

1.6.4 รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach) หมายถึง การจัดการเรียนการสอน แนวทางปฏิบัติที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ด้วยวิธีการสอนแบบต่าง ๆ เช่น การสอนโดยใช้แบบจำลอง เป็นต้น

1.6.5 ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding) หมายถึง การได้เรียนรู้เพิ่มมากขึ้น การได้ความคิดใหม่ ๆ ในการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ การเข้าใจการวางแผน การเรียนรู้และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

1.6.6 แรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn) หมายถึง ความต้องการส่วนบุคคลโดยผ่านการคิดวิเคราะห์ พิจารณาก่อนการตัดสินใจกระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามเป้าหมายที่ต้องการ

1.6.7 คุณภาพการอบรม (Quality Training) หมายถึง ปฏิบัติได้ตามต่อ ความเชื่อมั่น ใ้วางใจ การรับรอง ความมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถรับรู้ได้จากผู้ผ่านการอบรม

1.6.8 ความคุ้มค่า (Value) หมายถึง ความสมเหตุสมผลของสิ่งที่เสียไปกับผลตอบแทนที่ได้ ความคุ้มค่าเมื่อเทียบกับที่อื่น ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้

1.6.9 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงตามเป้าหมายกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจึงเป็นกลยุทธ์หลักขององค์กรในการรักษาระดับลูกค้าเก่าและดึงดูดลูกค้ารายใหม่

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)
- 2.2 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)
- 2.3 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)
- 2.4 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)
- 2.5 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการอบรม (Quality Training)
- 2.6 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความคุ้มค่า (Value)
- 2.7 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)
- 2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 สมมติฐานการวิจัย
- 2.10 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 2.11 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

2.1 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)

Taba (1962) กล่าวว่า หลักสูตรเป็นเอกสารที่เขียนขึ้น โดยประกอบด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรมหรือประสบการณ์การเรียนรู้และการประเมินผล การเรียนรู้

Taba (1962) มีแนวคิดที่ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนรวมทั้งสิ้น 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) การวินิจฉัยความต้องการ (Diagnosis of Needs) การศึกษาความต้องการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ผู้พัฒนาหลักสูตรจะต้องวินิจฉัยประสบการณ์ ความต้องการและความสนใจของผู้เรียนเพื่อกำหนดเนื้อหาของหลักสูตร

2) การกำหนดวัตถุประสงค์ (Formulation of Objectives) เมื่อทราบความต้องการของผู้เรียนหรือของสังคมแล้ว ผู้พัฒนาหลักสูตรจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ซึ่งจะใช้กำหนดเนื้อหาว่าจะมีความเฉพาะเจาะจงเพียงใดและวิธีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้

3) การเลือกเนื้อหา (Selection of Content) ผู้พัฒนาหลักสูตรเลือกเนื้อหาสาระที่จะนำมาให้ผู้เรียนศึกษาโดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ เนื้อหาที่เลือกมานั้นจะต้องมีความตรง (Validity) ตามวัตถุประสงค์และมีนัยสำคัญ (Significance) ต่อผู้เรียน

4) การจัดองค์ประกอบของเนื้อหา (Organization of Content) เนื้อหาที่คัดเลือกมาได้ นั้น ผู้พัฒนาหลักสูตรจะต้องนำมาจัดเรียงลำดับ (Sequence) โดยใช้เกณฑ์หรือระบบบางอย่าง ทั้งยังจะต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงและการเน้น (Focus) ให้เหมาะกับวัตถุประสงค์ที่จะสอนและระดับของผู้เรียน

5) การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ (Selection of Learning Experiences) ผู้พัฒนาหลักสูตรจะต้องพิจารณาเรื่องของการจัดเรียงลำดับประสบการณ์ และจะต้องเลือกวิธีการจัดการเรียนการสอนที่จะสร้างประสบการณ์เกี่ยวกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์

6) การจัดองค์ประกอบของประสบการณ์การเรียนรู้ (Organization of Learning Experiences) การจัดองค์ประกอบของประสบการณ์การเรียนรู้ ผู้พัฒนาหลักสูตรจะต้องคำนึงถึงยุทธศาสตร์การสอนที่สำคัญ คือ การพัฒนากระบวนการสร้างมโนทัศน์ (Strategic of Concept Attainment) และคำนึงถึงคำถามสำคัญ ได้แก่ จะทำอย่างไรให้เนื้อหาสาระสอดคล้องกับประสบการณ์และความสนใจของผู้เรียน และจะทำอย่างไรให้การจัดประสบการณ์ การเรียนรู้ สอดคล้องและตอบสนองต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล

7) เป็นขั้นที่จะทำให้ทราบว่า การพัฒนาหลักสูตรประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด โดยปกติจะพิจารณาจากผลของการใช้หลักสูตร นั่นคือ พิจารณาว่าผู้เรียนได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เนื้อหาวิชาและกระบวนการเรียนการสอนมีความเหมาะสมเพียงใด

ซึ่งได้ให้ความสำคัญกับครูหรือผู้สอนว่าจะต้องเป็นผู้ที่พัฒนาหลักสูตร หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือหลักสูตรต้องออกแบบโดยผู้ใช้ โดยประสบการณ์จะเกิดขึ้นระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ประสบการณ์ที่มีความหมายย่อมเกิดจากกระบวนการพัฒนาหลักสูตรให้มี “ความหมาย” ต่อผู้เรียน ซึ่งจัดการโดยครู มิใช่เป็นแต่เพียงสาระการเรียนรู้ที่แห้งแล้งดังเช่นการสอนตามหนังสือเรียน ที่เป็นอุปสรรคสำคัญของการปฏิรูปการเรียนรู้ทั้งหมด (Taba, 1962)

สุเทพ อ่วมเจริญ (2557) ได้เสนอแบบจำลองการพัฒนาหลักสูตร SU Model ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนหลักสูตร คำนึงถึงเป้าหมายหลักสูตรที่เน้นด้านความรู้ ด้านผู้เรียน และด้านสังคม โดยต้องอาศัยพื้นฐานที่สำคัญด้านต่างๆ การพัฒนาหลักสูตรทั้งพื้นฐานด้านปรัชญา พื้นฐานด้านจิตวิทยา และพื้นฐานด้านสังคมและวัฒนธรรม และอาจมีพื้นฐานด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น พื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบหลักสูตร จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดจุดมุ่งหมายและจุดประสงค์ของหลักสูตร นำไปสู่การจัดเนื้อหาสาระ เพื่อช่วยให้ผู้สอนเลือกและจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสม และรวมไปถึงการประเมินผล

ขั้นตอนที่ 3 การจัดการหลักสูตร คำนึงถึงการจัดประสบการณ์การเรียนรู้อย่างไรให้มีประสิทธิภาพซึ่งรวมถึงการบริหารจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ และยังรวมไปถึงการนิเทศการศึกษา และการนิเทศการสอน

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินหลักสูตร ประเมินประสิทธิผลของประสบการณ์ในการเรียน โดยจะมีทั้งการประเมินทั้งระบบหลักสูตร และประเมินผลการเรียนรู้ตามหลักสูตร (สุเทพ อ่วมเจริญ, 2557)

วิชัย ประสิทธิ์วุฒิเวชช์ (2542 , หน้า 99) กล่าวถึงการจัดเนื้อหาสาระไว้ว่า การจัดเนื้อหาสาระมีหลายวิธี แต่ละวิธีควรเหมาะสมกับธรรมชาติของวิชาที่แตกต่างกัน จึงต้องใช้การจัดหลายวิธีการผสมผสานกันตามธรรมชาติของวิชา ซึ่งสามารถสรุปได้ 3 ประการ คือ

1) จัดลำดับเนื้อหาสาระโดยยึดหลักการทางตรรกะและจิตวิทยา

- 1.1) เนื้อหาสาระที่จากง่ายไปหายาก (The Simple-to-Complex Approach)
- 1.2) ความจำเป็นที่ต้องเรียนก่อนหลัง (The Pre-requisite Learning Approach)
- 1.3) ลำดับกาลเวลาหรือเหตุการณ์ (The Chronological Approach)
- 1.4) ตามหัวข้อหรือเป็นเรื่องอิสระ (The Thematic Approach)
- 1.5) ลำดับจากส่วนย่อยไปสู่ส่วนรวม (The Part-to-Whole Approach)
- 1.6) ลำดับจากส่วนย่อยไปสู่ส่วนย่อย (The Whole-to-Part Approach)

2) จัดเนื้อหาสาระให้มีความต่อเนื่อง (Continuity) เพื่อให้เอื้อต่อการสะสมความรู้ให้เกิดความมั่นคงและเพียงพอสำหรับการเรียนรู้ต่อไป

3) จัดเนื้อหาสาระให้ความสัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดการบูรณาการและการถ่ายโยงความรู้เป็นความสัมพันธ์ระหว่างวิชา

4) จัดเตรียมรายละเอียดของการจัดเนื้อหาสาระในแต่ละรูปแบบ

5) ระบุแนวทางในการนำเอาหลักสูตรนั้น ๆ ไปสู่การปฏิบัติ

6) กำหนดวิธีการเรียนการสอนและแหล่งวิชาการ

7) กำหนดวิธีการวัดและประเมินผล (วิชัย ประสิทธิ์วุฒิเวชช์, 2542)

สุนีย์ ภูพันธ์ (2546) กล่าวว่า หลักสูตรมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร (Curriculum Aims) หมายถึง ความตั้งใจหรือความคาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นในตัวผู้ที่จะผ่าน หลักสูตรเป็นตัวกำหนดทิศทางและขอบเขตในการให้การศึกษา ช่วยในการเลือกเนื้อหาและกิจกรรมตลอดจนใช้เป็นมาตรการอย่างหนึ่งในการประเมินผล

2) เนื้อหา (Content) เป็นสิ่งที่คาดว่าจะช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยดำเนินการตั้งแต่การเลือกเนื้อหาและประสบการณ์การเรียนรู้ลำดับเนื้อหาสาระ และการกำหนดเวลาเรียนที่เหมาะสม

3) การนำหลักสูตรไปใช้ (Curriculum Implementation) เป็นการนำหลักสูตรไปสู่ การปฏิบัติประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดทำวัสดุหลักสูตร การจัดเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและสิ่งแวดล้อม การดำเนินการสอน

4) การประเมินผลหลักสูตร (Evaluation) คือ การหาคำตอบว่าหลักสูตรสัมฤทธิ์ผลตามที่กำหนดไว้ในจุดมุ่งหมายหรือไม่ก็น้อยเพียงใดและอะไรเป็นสาเหตุ การประเมินผลหลักสูตรเป็นงานใหญ่และมีขอบเขตกว้างขวาง ผู้ประเมินจำเป็นต้องวางโครงการประเมินผลไว้ล่วงหน้า (สุนีย์ ภูพันธ์, 2546)

2.2 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)

Håvold และคณะ (2015) มีการใช้แบบจำลองในการสร้างและจำลองหลักสูตรการฝึกอบรมควบคุมดูแลการเดินทางเรือ หลักสูตรดังกล่าวมุ่งพัฒนาการสร้างทีมงาน ความเป็นผู้นำ และการสื่อสาร โดยมีเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course) รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach) และความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding) เป็นปัจจัยสำคัญ ซึ่งหลังจากผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมจำลองก่อให้เกิดพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายของหลักสูตรและยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เรียน

Torrance (1962 อ้างใน ทิศนา แคมมณี, 2541) มีความเชื่อว่าการศึกษามุ่งให้ผู้เรียนรู้จักการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกล้าคิดกล้าแสดงออกจะช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของตนเองอย่างเต็มที่ ความคิดสร้างสรรค์มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตมากเพราะผู้สอนไม่สามารถสอนทุกสิ่งทุกอย่าง จึงต้องค้นคว้าความรู้และแสวงหาความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต

เขาวลิต ตนานนท์ชัย (2547) ได้อธิบายสิ่งที่ควรคำนึงในการจัดการเรียนรู้ด้วยการนำตัวเอง 3 ประการ คือ

1) การเสนอเนื้อหาที่หลากหลายและตรงกับความต้องการของผู้เรียน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการวิเคราะห์วิจัย เพื่อกำหนดโครงสร้างหลักสูตรและเนื้อหาที่เหมาะสม โดยควรคำนึงถึงประโยชน์และความสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงของกลุ่มเป้าหมาย

2) การเสนอวิธีการเรียนและกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ด้วยการนำตัวเอง โดยคำนึงถึงสภาพของกลุ่มเป้าหมายทั้งเพศ วัย หรือภูมิหลังอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อลักษณะของการเรียนรู้ เนื่องจากกลุ่มคนวัยทำงานนั้น จะมีข้อจำกัด และความพร้อมต่อการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไป

3) การกำหนดวิธีการประเมินผลการเรียนรู้ที่เหมาะสม สามารถวัดและประเมินผลการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสภาพของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งควรมุ่งที่จะเป็นการประเมินความก้าวหน้า หรือประสิทธิภาพของการเรียนรู้มากกว่าการประเมินผลสัมฤทธิ์วิชาการเพียงอย่างเดียว

Griffin (1983 อ้างใน อาชัญญา รัตนอุบล, 2551) ได้เสนอรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตัวเองไว้ ดังนี้

- 1) รูปแบบการเรียนรู้แบบใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract)
- 2) รูปแบบการใช้โครงการเรียนรู้ (Learning Project)
- 3) รูปแบบการใช้บทเรียนสำเร็จรูป (Individualized Program Instruction)
- 4) รูปแบบที่ไม่ใช่การจัดการเรียนการสอนทั่วไป (Non Traditional Instruction)
- 5) รูปแบบการเรียนรู้ประสบการณ์ในชีวิต (Experiential Learning)

สำหรับรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตัวเอง จะให้ความสำคัญกับโครงการเรียนรู้ที่ใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning Contract) เป็นหลัก โดยบทบาทครูจะเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก และมีสภาพการเรียนรู้แบบเปิด ซึ่งจัดทุกสิ่งทุกอย่างเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เน้นสภาพการเรียนรู้แบบรายบุคคล (อาชัญญา รัตนอุบล, 2551)

Kirschner, Sweller และ Clark (2006) ได้กล่าวว่า การให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาสาระที่เป็นข้อมูลเฉพาะ การทำให้เกิดผลการเรียนรู้ขึ้น ผู้สอนจำเป็นต้องออกแบบการเรียนการสอนโดยเลือกวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพในการทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ซึ่งประเภทของการสอนจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียน นอกจากนี้ Kirschner และคณะ (2006) ยังกล่าวอีกว่าการสอนที่ไม่มีการแนะนำหรือการให้คำแนะนำเพียงเล็กน้อยมีประสิทธิภาพน้อยกว่าการสอนที่ผู้สอนให้การแนะนำผู้เรียน ซึ่งผู้สอนออกแบบการเรียนการสอนสำหรับสนับสนุนกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Process) ที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ของผู้เรียน

จะเห็นได้ว่าจากทฤษฎีข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า รูปแบบการเรียนการสอนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถบ่งบอกได้ว่าการศึกษาที่มุ่งการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การได้กล้าคิดกล้าแสดงเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากการได้ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นทำให้เราได้รับข้อมูลที่แตกต่างออกไป อาจเกิดเป็นแนวความคิดใหม่และสามารถเป็นประโยชน์ในอนาคต รวมถึงการได้กล้าคิดกล้าแสดงออกนั้น ก่อให้เกิดการได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของตนเองอย่างเต็มที่และมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตมาก จึงจำเป็นต้องค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ประเภทรูปแบบการเรียนการสอนยังช่วยส่งเสริมพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน และยังเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการเรียนรู้ของผู้เรียนอีกทางหนึ่ง

2.3 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)

Yamazaki (1999 อ้างใน สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548, หน้า 8) ให้ความหมายของความรู้ เป็นสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Combs (อ้างใน ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์, 2552, หน้า 30) โดยกล่าวว่า “พฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลเป็นผลมาจากการรับรู้สิ่งแวดล้อมในช่วงนั้นและเวลานั้น ซึ่งการแสดงพฤติกรรมทุกอย่างของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากการรับรู้สิ่งแวดล้อมในช่วงนั้นเวลานั้น”

Bloom (1980 อ้างใน ศิพล รื่นใจชน, 2549, หน้า 10) ได้จำแนกความหมายระหว่างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อประโยชน์ในการสื่อความหมายไว้ ดังนี้

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่าง ๆ จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้น โดยความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง และความรู้เรื่องสากลเป็นต้น (ศิพล รื่นใจชน, 2549)

ความเข้าใจ เป็นขั้นตอนที่สำคัญของการสื่อความหมายโดยอาศัยความสามารถทางสมอง และทักษะ ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยการทำความเข้าใจนั้นอาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป สำหรับพฤติกรรมความเข้าใจแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือการแปลความ การตีความ และการสรุปอ้างอิง ซึ่งมีความสอดคล้องกับที่ ศิพล รื่นใจชน (2549) ได้ให้ความหมายของคำว่าความรู้ตามพจนานุกรมทางการศึกษา (Dictionary of Education) ของ Good (1973) ว่าเป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้ และสมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2538 อ้างใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, หน้า 14-15) ได้ให้ความหมายของความรู้ หมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดจากการสังเกตการศึกษา ประสบการณ์ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและสังคมความรู้พื้นฐาน หรือภูมิหลังของแต่ละบุคคลที่บุคคลได้จดจำหรือเก็บรวบรวมไว้และสามารถแสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมที่สังเกตหรือวัดได้

สมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และคณะ (ม.ป.ป. อ้างใน แสงจันทร์ โสภากาล, 2550, หน้า 15-16) ได้เสนอแนวคิดในด้านวิธีการวัดความรู้ที่เป็นที่นิยมไว้ว่า วิธีการวัดผลความรู้ กระทำได้หลายวิธี ที่นิยมปฏิบัติกันโดยทั่วไป คือ การวัดโดยการใช้แบบทดสอบ และเป็นแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ (Multiple Choice Tests) เป็นส่วนใหญ่เพราะเป็นแบบทดสอบที่วัดได้รอบด้าน สามารถวัดผลของ

การเรียนรู้ได้หลายอย่าง ตั้งแต่กระบวนการทางสติปัญญาชั้นสูง ได้แก่ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่าตลอดจนถึงการจดจำเบื้องต้น

2.4 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล จะเห็นได้ว่าการจูงใจเป็นการกระตุ้นหรือการสร้างสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้เกิดการกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะกระตุ้นให้ปฏิบัติได้ทำงานด้วยความขยัน มีความกระตือรือร้นที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบควบคู่ไปด้วย เป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังภายในของคนปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมุ่งหวังที่จะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึงแรงกระตุ้นหรือเร้าให้อินทรีย์ได้เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546) กล่าวว่า การจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมจะมีโอกาสประสบความสำเร็จถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าพฤติกรรมนั้น นำไปสู่ผลลัพธ์และผลลัพธ์นั้นมีคุณค่าสำหรับเขา และเขาเชื่อว่าตัวเขามีความสามารถอยู่ในระดับที่สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้ และการจูงใจนั้นเป็นผลมาจากการที่มนุษย์มีความคาดหวังใน 3 ประการกล่าวคือ (1) การคาดหวังว่าถ้าพยายามทำแล้ว จะทำได้ (Effort-Performance Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้เป็นการล่วงหน้าว่า ถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ สุดความสามารถแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมากหรือน้อยเพียงใดที่จะกระทำสิ่งนั้นสำเร็จ (2) การคาดหวังว่ากระทำแล้วได้ผลลัพธ์ (Effort-Outcome Expectancy) หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขากระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้รับผลลัพธ์ที่จะเป็นผลดีหรือผลเสียต่อตัวเขาอย่างไร (3) ค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcomes) หมายถึง คุณค่าหรือความตั้งใจที่ผลลัพธ์มีให้แก่บุคคลที่จะต้องแสดงพฤติกรรมออกไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์นั้น ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมี การรับรู้ต่อผลลัพธ์เดียวกันที่แตกต่างกันไป

2.5 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการอบรม (Quality Training)

Norfazlina, Sharidatul Akma, Nurul Adrina และ Noorizan (2016) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพของงานด้วยการฝึกอบรมเพื่อตรวจสอบบทบาทของการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและประสิทธิผลของงาน พบว่า บทบาทของการฝึกอบรมนั้นส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งานและประสิทธิผลของงานที่เพิ่มขึ้น ด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านเนื้อหาและรูปแบบที่ถูกต้องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานและสามารถสรุปได้ว่าผลของการฝึกอบรมช่วยสร้างความง่ายในการใช้งานและสร้างประสิทธิภาพของงาน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างใน วรรณวิภา พีราวัชร, 2549) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า SERVICE ว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและพอใจใส่

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน

ปราณี คุณเจริญไพศาล และนางลักษณ์ วิรัชชัย (2545) กล่าวว่า ในธุรกิจบริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามักจะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการและลูกค้า เช่น พนักงานสุภาพและให้เกียรติลูกค้า พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่อบอุ่น พนักงานให้ความเป็นมิตร พนักงานให้ความเอาใจใส่และยอมให้เวลาเพื่อทำความรู้จักลูกค้าซึ่งหมายถึง ท่าทางและท่าทีของพนักงานบริการที่แสดงต่อลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและพฤติกรรมการเป็นลูกค้าประจำ

2.6 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความคุ้มค่า (Value)

Kim และคณะ (2013) ได้กล่าวถึง การรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำของธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ พบว่า ลูกค้าจะประเมินจากการใช้บริการของสินค้าหรือบริการอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ว่าจะได้รับและอะไรคือส่วนที่จะต้องจ่ายออกไป โดยเปรียบเทียบระหว่างความคุ้มค่าและความพึงพอใจในการกำหนดความตั้งใจโดยตรงของพฤติกรรมลูกค้า

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ ส่วนหนึ่งคือ ปัจจัยราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ

วิทวัส เหล่ากมลასน์ (2556) ได้กล่าวถึง ความหมายการรับรู้ด้านความคุ้มค่า คือ การรับรู้ที่ได้รับจากผู้ให้บริการมีบทบาทที่สำคัญต่อผู้บริโภคถึงการรับรู้คุณค่าต่อความพึงพอใจต่อราคาของสินค้าและบริการหลังการซื้อรวมถึงการตัดสินใจในอนาคต โดยแบ่งออกเป็นปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก เมื่อลูกค้ามีการรับรู้ในด้านสินค้าและบริการในทางบวกจะสามารถนำไปสู่ความไว้วางใจที่มีต่อผู้ค้า

Ryu และ Han (2010 อังโน มัลลิกา หว่าพิทักษ์, 2557) ได้กล่าวถึงความซับซ้อนของธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพและความพึงใจที่เกิดขึ้น คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพจะเป็นปัจจัยหลักที่ทำหน้าที่ในการประเมินความพึงพอใจและทั้งสองความสัมพันธ์นี้เป็นข้อบ่งชี้พื้นฐานที่จะนำไปสู่การสรรสร้างพฤติกรรมความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ นอกจากนี้ Chen และ Chang (2012) ยังกล่าวว่า คุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่า เป็นปัจจัยสำคัญทั้งในการรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวและยังมีผลกระทบต่อความไว้วางใจของลูกค้า

จะเห็นได้ว่าจากทฤษฎีข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า ความคุ้มค่าเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญและยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการรับบริการ เนื่องจากผู้รับบริการจะมองถึงความคุ้มค่าในหลายด้าน เช่น ด้านราคาของสินค้าและบริการหลังการซื้อ ด้านคุณภาพ เป็นต้น โดยประเมินจากคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป ดังนั้น ผู้ให้บริการจำเป็นต้องนำเสนอรูปแบบที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ นำไปสู่ความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ

2.7 ทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ปราณี คูเจริญไพศาล และนางลักษณ์ วิรัชชัย (2545) สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพและผลตอบแทน ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสิทธิภาพและผลตอบแทนที่ได้รับจากงานในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตาม ปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

- 1) ผลลัพธ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ
- 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไปว่ามีความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปไหม
- 3) สถานที่บริการ สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
- 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป
- 5) ผู้ให้บริการ ต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
- 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการ
- 7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

2.8 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Håvold และคณะ (2015) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวกับคนและการจำลองการฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติการควบคุมดูแลการเดินทางเรือในต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของทีมงานในการดำเนินงานฝึกควบคุมดูแลการเดินทางเรือไปพร้อม ๆ กัน พบว่า ศูนย์การศึกษาแบบจำลองนอกชายฝั่ง (Offshore Simulator Centre) ในเมือง Aalenund ประเทศนอร์เวย์ มีการใช้แบบจำลองในการสร้างและจำลองหลักสูตรการฝึกอบรมซึ่งมีการพัฒนาหลายปีเพื่อเป็นหลักสูตรให้นักเดินเรือของบริษัทต่าง ๆ ได้ฝึกควบคุมดูแลการเดินทางเรือ โดยหลักสูตรดังกล่าวมุ่งพัฒนาการสร้างทีมงาน ความเป็นผู้นำ และการสื่อสาร โดยมีเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course) รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach) และความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding) เป็นปัจจัยสำคัญและการศึกษาก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่า เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอนและความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นหลังจากผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมจำลองก่อให้เกิดพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายของหลักสูตร และยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เรียนอีกด้วย

พิเชษฐ คูชลธารา, สนอง โลหิตวิเศษ, รุจพร ชนะชัย และฤทธิชัย อ่อนมิ่ง (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องการประเมินประสิทธิผลรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานและการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน การดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาความต้องการการเรียนรู้จากผู้ใหญ่วัยทำงาน 2) การสร้างรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานและการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน และ 3) การประเมินประสิทธิผลรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานและการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน พบว่า วิธีการเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดผลกระทบกับการเรียนรู้ เช่น ด้านเวลา สถานที่ การเดินทาง เนื้อหา เป็นต้น รูปแบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพต้องมีการพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องควบคู่กัน

Kim และคณะ (2013) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำของธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ พบว่า ลูกค้าจะประเมินจากการใช้บริการของสินค้าหรือบริการอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ว่าจะไรคือส่วนที่ได้รับและอะไรคือส่วนที่จะต้องจ่ายออกไป โดยเปรียบเทียบระหว่างความคุ้มค่าและความพึงพอใจในการกำหนดความตั้งใจโดยตรงของพฤติกรรมลูกค้า

Mackelprang และคณะ (2012) ได้ทำการวิจัยเรื่องอิทธิพลของประเภทการฝึกอบรมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการให้บริการและการดำเนินงาน มีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบการให้บริการต่อการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มมากขึ้น พบว่า การฝึกอบรมที่มีคุณภาพสามารถเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานมากขึ้น เช่น การมีความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการจัดการกับความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่า การฝึกอบรมที่มีคุณภาพมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสามารถในการปรับปรุงการทำงานเช่นกัน โดยคุณภาพการอบรม ซึ่งถือเป็นด้าน “อ่อน” ของการฝึกฝน กล่าวคือ ความรู้โดยทั่วไปและการฝึกเกี่ยวกับคุณภาพทั้งหมด เช่น การทำงานเป็นทีม เป็นต้น รวมถึงการฝึกอบรมเชิงเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเชิงสถิติ การควบคุมและการปรับปรุงกระบวนการที่ต่อเนื่อง

De Rijdt และคณะ (2013) ได้ทำการวิจัยเรื่องอิทธิพลของตัวแปรและผู้ดูแลต่อการถ่ายโอนและการเรียนรู้ในการพัฒนาบุคลากรระดับอุดมศึกษา พบว่า การสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้และการถ่ายโอนมีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากร แรงจูงใจที่จะเรียน หมายถึง ความเข้มข้นและความพยายามที่คงเส้นคงวาที่ผู้เรียนต้องประยุกต์ในกิจกรรมที่เน้นการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น เช่น ผู้เรียนมีการวิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนของตัวเองก่อนเลือกหลักสูตรอบรม ผู้เรียนเลือกเป้าหมายที่ต้องการก่อนเลือกหลักสูตร ผู้เรียนเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก่อนเลือกหลักสูตรอบรม และผู้เรียนจะพิจารณาจากการประเมินผลการเรียนจากผู้อื่นก่อนที่ผู้เรียนจะเลือกหลักสูตรอบรม

Harris และคณะ (2014) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสามารถของผู้ฝึกสอนที่ส่งผลกระทบต่อ การรับประกันความพึงพอใจ พบว่า ความสามารถในการสอนและแรงจูงใจของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อการรับประกันความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจนั้นขึ้นขึ้นกับการมีส่วนร่วม การโต้ตอบระหว่างการอบรม รวมทั้งความสามารถของอาจารย์ผู้สอนและการแนะนำแนวทางอบรมสำหรับผู้ฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้จากการอบรมมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

Norfazlina และคณะ (2016) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพของงานด้วยการฝึกอบรม เพื่อตรวจสอบบทบาทของการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศและประสิทธิผลของงาน ซึ่งจากการศึกษาก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่าบทบาทของการฝึกอบรมนั้นส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้งานและประสิทธิผลของงานที่เพิ่มขึ้น โดยจากการตรวจสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศด้านความสะดวกในการใช้งาน ด้านเนื้อหาและรูปแบบที่ถูกต้องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานทุกเดือน และสามารถสรุปได้ว่าผลของการฝึกอบรมช่วยสร้างความง่ายในการใช้งานและสร้างประสิทธิภาพของงานด้วย

Simona (2015) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพของกลยุทธ์การฝึกอบรมโดยศึกษาแรงจูงใจของผู้เรียนและความพึงพอใจ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเรียนรู้แบบผสมผสาน แรงจูงใจในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนเพื่อพัฒนาศักยภาพครู ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การเรียนรู้แบบผสมผสานหลังจากโปรแกรมการฝึกอบรม ผู้เรียนแสดงความสนใจและพึงพอใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองในการปรับปรุงความรู้และทักษะเพื่อใช้เป็นโอกาสในการเรียนรู้ด้วยวิธีการใหม่ ๆ กิจกรรมการเรียนรู้แบบตัวต่อตัว และแบบออนไลน์นี้ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาด้านการสื่อสารและทักษะความร่วมมือที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาความเป็นมืออาชีพครู นอกจากนี้ยังกล่าวถึงความแปลกใหม่ของกลยุทธ์การเรียนรู้แบบผสมผสานนี้สามารถเพิ่มแรงจูงใจได้ โดยอธิบายว่าครูวัยหนุ่มสาวจะคุ้นเคยและเปิดรับการทำงานและการเรียนรู้แบบออนไลน์รวมถึงวิธีการฝึกอบรมแบบผสมผสาน เช่น e-learning เป็นต้น ซึ่งครูวัยหนุ่มสาวจะมีทักษะและประสบการณ์การใช้งานแบบออนไลน์หรือเครื่องมือทางเทคโนโลยีมากกว่าเมื่อเทียบกับครูรุ่นเก่า

ดุสิต ขาวเหลือง (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะพบว่า กระบวนการฝึกอบรมจะถ่ายโอนการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และทัศนคติ (Attitudes) อีกทั้งเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน เพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน และอื่น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลลัพธ์ที่เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังนั้นการฝึกอบรมไม่ใช่เป็นเพียง การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมหรือการผลักดันให้พนักงานผ่านการฝึกอบรมเท่านั้น แต่ยังเปรียบเสมือนกับเป็นกระบวนการบูรณาการความต้องการขององค์กรและพนักงานมาวิเคราะห์ร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทที่กำหนดไว้ และได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะ คือ แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง แรงกระตุ้นหรือพลังขับเคลื่อนที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งจะทำให้แสดงพฤติกรรมหรือการกระทำ เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จจะตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและแสดงความพยายามทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้สำเร็จ

รัชนิพร นาพุทธา (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม (ท่าหลวง) จำกัด โดยการศึกษาครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรม และ 3) ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2546 ถึง ปี พ.ศ. 2548 กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม ประจำปีงบประมาณ 2548 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำนวน 210 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านเอกสารการอบรม ด้านสื่อทัศนูปกรณ์ ด้านสถานที่อบรม

ด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรโดยรวม มีผลต่อความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในระดับมาก พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม และด้านระยะเวลาในการอบรมแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านวิทยากรผู้อบรม และด้านระยะเวลาในการฝึกอบรมแตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านวิธีการอบรม ด้านวิทยากรผู้อบรม ด้านวัสดุทัศนูปกรณ์ ด้านผู้รับผิดชอบการอบรม ด้านระยะเวลาในการอบรม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรแตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านสถานที่อบรม และด้านวิธีการประเมินผลไม่แตกต่างกัน พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า พนักงานที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านสถานที่อบรม ด้านผู้รับผิดชอบการอบรมและด้านวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมแตกต่างกัน

สุนันท์ พิษพันธ์ไพศาล (2552) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อการเข้าอบรมโครงการส่งเสริมการจัดการที่ยั่งยืน (K SME CARE) เพื่อศึกษาการคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการอบรม โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้เข้าอบรมโครงการ K SME CARE จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบง่าย ผลการศึกษา พบว่า ผู้เข้าอบรมโครงการส่งเสริมการจัดการที่ยั่งยืน (K SME Care) มีการคาดหวังต่อการอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านองค์ความรู้ โดยมีหัวข้อในการอบรม วิธีการสอนแบบบรรยาย วิธีการสอนแบบกรณีศึกษา วิธีการสอนโดยการแบ่งกลุ่ม เพื่อนำเสนอและวิธีการสอนแบบเกมจำลองธุรกิจมีการคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านประสบการณ์ โดยมีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนในวงการและนอกวงการและโอกาสได้ร่วมทำกิจกรรมต่างๆ กับเพื่อนร่วมรุ่นมีการคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านการสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ โดยมีประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมสร้างเครือข่ายของชมรม K SME Care Network และประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนธุรกิจกับเพื่อนร่วมรุ่นมีการคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านการบริการ โดยมีอุปกรณ์หรือสื่อการสอนและการบริการโดยเจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีการคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการอำนวยความสะดวกในด้านพื้นที่จอดรถ การจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม สถานที่อบรมมีการคาดหวังอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้สึก โดยมีโอกาสที่ได้พบปะกับเพื่อนใหม่และโอกาสได้รู้จักพบปะ

ผู้บริหารธนาคารหรือผู้ดูแลโครงการมีการคาดหวังอยู่ในระดับมาก และด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงิน โดยมีการได้รับความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินเพิ่มขึ้นและแนวโน้มการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของธนาคารในอนาคตมีการคาดหวังอยู่ในระดับมาก

นิษฐ์นิภา ธนพิริยพงศ์ และเพ็ญจิรา คันธวงค์ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่องอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้า A สาขาศรีนครินทร์ จังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรต้น คือ ภาพลักษณ์ของห้างสรรพสินค้า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพการบริการ ความเป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์ความคุ้มค่าต่อราคาที่ได้รับ ลักษณะทางกายภาพ และทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อม ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าในห้างสรรพสินค้า A โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการในห้างสรรพสินค้า A จำนวน 300 ตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าสถิติพื้นฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ตั้งแต่ 20,000-30,000 บาทต่อเดือน อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นอกจากนั้น ด้านลักษณะทางกายภาพ การเป็นผู้นำด้านผลิตภัณฑ์ และภาพลักษณ์ของห้างสรรพสินค้ามีอำนาจพยากรณ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้า A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคุณภาพการบริการ ความคาดหวังของลูกค้า ภาพลักษณ์ความคุ้มค่าต่อราคาที่ได้รับ และทัศนคติด้านสิ่งแวดล้อม ไม่มีอำนาจพยากรณ์ต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้า A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศนิ ทิพย์โกศัย และเพ็ญจิรา คันธวงค์ (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์และอิทธิพลของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและการรับรู้เกี่ยวกับการควบคุมการบริหารของร้านอาหารที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น คือ ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ และการรับรู้การควบคุม กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการร้านอาหารเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 260 ตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ และการรับรู้การควบคุม มีอำนาจพยากรณ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการขายไม่มีอำนาจพยากรณ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึง

พอใจของผู้ใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการควบคุม สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการใช้บริการร้านอาหารได้ 53.90%

2.9 สมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

2.9.1 ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.9.2 ปัจจัยด้านรูปแบบการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.9.3 ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.9.4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่จะเรียนมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.9.5 ปัจจัยด้านคุณภาพการอบรมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.9.6 ปัจจัยด้านความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

2.9.7 ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม และความคุ้มค่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A

2.10 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.10.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งออกเป็น

2.10.1.1 เนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)

2.10.1.2 รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)

2.10.1.3 ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)

2.10.1.4 แรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)

2.10.1.5 คุณภาพการอบรม (Quality Training)

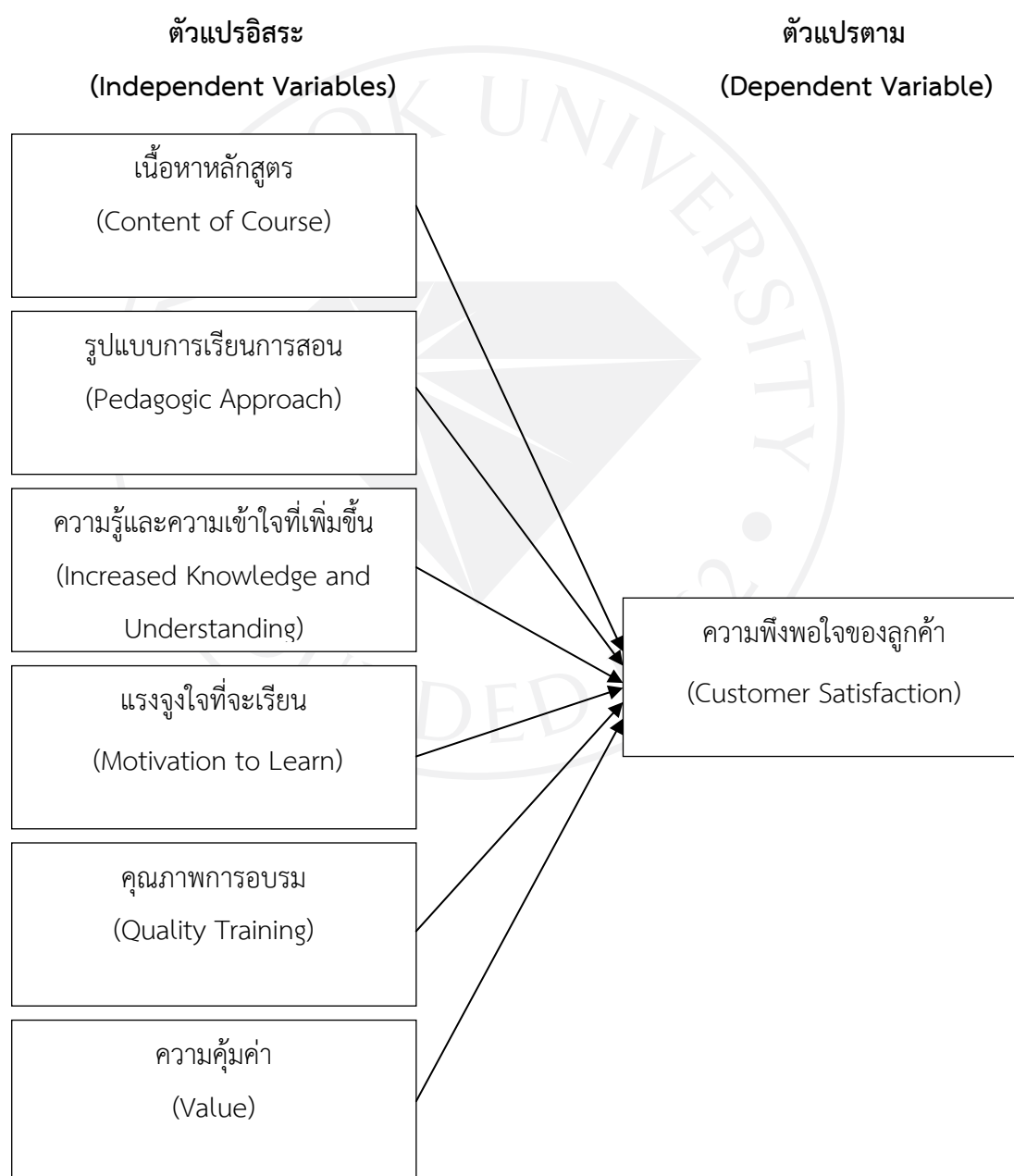
2.10.1.6 ความคุ้มค่า (Value)

2.10.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

2.11 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 เพื่อนำไปใช้ในการพิสูจน์สมมติฐาน การศึกษาปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ดังภาพที่ 2.1 ดังนี้

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดตามทฤษฎี



บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บข้อมูล
- 3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.7 วิธีการทางสถิติ

3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A ซึ่งจัดเป็นสถาบันเอกชนเปิดบริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น มีตั้งแต่หลักสูตร 0.5 วัน ถึง หลักสูตร 10 วัน และออกใบประกาศนียบัตรให้แก่ผู้เข้าอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งด้านความรู้ ประสบการณ์ และด้านเอกสารก่อนจะทำงานบนเรือ โดยลูกค้าที่เข้าอบรมนั้นมีหลายสายอาชีพ มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ทั้งที่เป็นบุคคลในสายอาชีพอื่นที่สนใจจะทำงานบนเรือ นิสิตหรือนักศึกษา และพนักงานจากบริษัทหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมทางน้ำไม่ว่าจะเป็นเรือสินค้าระหว่างประเทศ หรือเรือที่ปฏิบัติงานร่วมกับแท่นขุดเจาะและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมด้านนี้ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเลือกตัวอย่างดังนี้

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้โดยอ้างอิงจากสูตรการกำหนดขนาดของตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักการคำนวณของ Cohen (1977) จากแบบสอบถามที่เป็น Pilot Test จำนวน 40 ชุด โดยใช้โปรแกรม G*Power เวอร์ชัน 3.1.9.2 เพราะเป็นโปรแกรมที่สร้างจากสูตรของ Cohen (1977) และผ่านการรับรองและตรวจสอบจากนักวิจัยหลายท่าน (Erdfelder, Faul & Buchner, 1996 และนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2555) ในการคำนวณกำหนดค่าเพาเวอร์ $(1-\beta)$ เท่ากับ 0.80 ค่าอัลฟา (α) เท่ากับ 0.20 จำนวนตัวแปรทำนายเท่ากับ 6 ค่าขนาดของอิทธิพล (Effect Size) เท่ากับ 0.04166667 (ซึ่งคำนวณได้จากค่า Partial R^2 เท่ากับ 0.04) ผลที่ได้ คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ต้องเก็บสำหรับงานวิจัยครั้งนี้อย่างน้อยคือ จำนวน 206 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้เก็บเป็นจำนวน 210 ตัวอย่าง (Cohen, 1977)

3.2.3 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) หมายถึง กลุ่มเป้าหมายที่ยินดีให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามของผู้วิจัย (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2557) แต่ต้องเป็นผู้อบรมหลักสูตรที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แล้วเท่านั้น โดยได้ทำการเลือกโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A เนื่องจากเป็นที่ยอมรับและเป็นที่ยอมรับของลูกค้ำที่เข้าอบรม มีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ ซึ่งสามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของการดำเนินได้ นอกจากนั้นเจ้าของสถาบันมีความยินดีให้ความร่วมมือโดยอนุญาตให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลจากลูกค้ำได้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

3.3.1 ศึกษาจาก เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้ำ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

3.3.2 การสร้างแบบสอบถามโดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า และความพึงพอใจของลูกค้ำ

3.3.3 หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ด้านเนื้อหาของคำถามหลังจากสร้างเครื่องมือในการวิจัยจากนั้นจึงนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล 1 ท่าน ได้แก่ ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์ และให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจพาณิชย์นาวี ได้แก่ คุณนันทศักดิ์ ประเสริฐชัย ผู้จัดการโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A คุณอิศรานันท์ ช่วยชู ตัวแทนฝ่ายบริหารงานคุณภาพ และคุณสมชาย วงษ์หมื่น ผู้อำนวยการโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A (จดหมายตอบรับการเป็นผู้เชี่ยวชาญและแบบฟอร์มให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาอ้างอิงในภาคผนวก) เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง และให้การเสนอแนะในการทำวิจัยซึ่งถือเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาทำการแก้ไขให้ถูกต้อง ก่อนนำไปทดลองใช้เก็บกับกลุ่มตัวอย่าง 40 ชุด และนำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552) เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่นและความสอดคล้องของแบบสอบถาม ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงค่าความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3.3.5 การวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วย Factor Analysis ของแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด เพื่อทำการวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของปัจจัยต่าง ๆ ตามทฤษฎีที่ได้ศึกษาของงานวิจัยนี้ ได้แก่ เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าการจัดกลุ่มคำถามของแต่ละปัจจัยยังสอดคล้องกับทฤษฎีที่ศึกษา (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548 และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ และอุทัยวรรณ สายพัฒนา, 2555)

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามเหล่านี้ถูกสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภค จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ โดยเป็นคำถามแบบลักษณะปลายปิด (Close-ended Response Question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมการใช้บริการอบรมหลักสูตรของลูกค้า จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การนึกถึงสถานที่อบรมใดเป็นที่แรก รู้จักโรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือจากแหล่งใด ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการสมัครอบรม หลักสูตรที่ลูกค้าเคยอบรมที่โรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ โดยเป็นคำถามแบบลักษณะปลายปิด (Close-ended Response Question)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมที่โรงเรียนฝึกรบการเดินเรือ A แบบสอบถามมีลักษณะเป็นปลายปิด (Close-ended Response Question) มีจำนวนทั้งสิ้น 36 ข้อ ประกอบไปด้วย

ด้านเนื้อหาหลักสูตร	จำนวน 6 ข้อ
ด้านรูปแบบการเรียนการสอน	จำนวน 6 ข้อ
ด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น	จำนวน 6 ข้อ
ด้านแรงจูงใจที่จะเรียน	จำนวน 4 ข้อ
ด้านคุณภาพการอบรม	จำนวน 4 ข้อ
ด้านความคุ้มค่า	จำนวน 4 ข้อ
ด้านความพึงพอใจของลูกค้ำ	จำนวน 6 ข้อ

โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง	มากที่สุด
ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง	มาก
ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง	ปานกลาง
ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง	น้อย
ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง	น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแปรผล ซึ่งผลคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น มีดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค, 2548)

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการประเมินผล การอภิปรายในส่วนของ Descriptive ผลของการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยเนื้อหา
หลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการ
อบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A อยู่ใน
ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยเนื้อหา
หลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการ
อบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A อยู่ใน
ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยเนื้อหา
หลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการ
อบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A อยู่ใน
ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยเนื้อหา
หลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการ
อบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A อยู่ใน
ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง ความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยเนื้อหา
หลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการ
อบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A อยู่ใน
ระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับคำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ของลูกค้ำที่เข้าอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended
Response Question) ให้มีการแสดงความคิดเห็น จำนวน 1 ข้อ

3.4 การทดสอบเครื่องมือ

จากการเก็บแบบสอบถามโดยนำทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ชุด พบว่า
ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลดังนี้ คำถามด้านเนื้อหา
หลักสูตร เท่ากับ 0.876 คำถามด้านรูปแบบการเรียนการสอน เท่ากับ 0.760 คำถามด้านความรู้
และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น เท่ากับ 0.860 คำถามด้านแรงจูงใจที่จะเรียน เท่ากับ 0.794 คำถามด้าน
คุณภาพการอบรม เท่ากับ 0.840 คำถามด้านความคุ้มค่า เท่ากับ 0.891 คำถามด้านความพึงพอใจ

ของลูกค้ำ เท่ากับ 0.941 จากค่าสัมประสิทธิ์ที่ออกมาแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) สูง เนื่องจากมีค่าใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.65 (Craig & Moores, 2006)

นอกจากนั้น ผู้วิจัยมีการวิเคราะห์การหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วย Factor Analysis โดยมีตัวแปรทั้งหมด ดังนี้

- 1) ด้านเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)
- 2) ด้านรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)
- 3) ด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)
- 4) ด้านแรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)
- 5) ด้านคุณภาพการอบรม (Quality Training)
- 6) ด้านความคุ้มค่า (Value)
- 7) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามจากโครงสร้างข้างต้นได้จำนวน 36 ข้อ ดังนี้ คำถามด้านเนื้อหาหลักสูตร จำนวน 6 ข้อ ด้านรูปแบบการเรียนการสอน จำนวน 6 ข้อ ด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น จำนวน 6 ข้อ ด้านแรงจูงใจที่จะเรียน จำนวน 4 ข้อ คุณภาพการอบรม จำนวน 4 ข้อ ด้านความคุ้มค่า จำนวน 4 ข้อ ด้านความพึงพอใจของลูกค้าจำนวน 6 ข้อ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงโครงสร้างด้วยวิธี Principal Component Analysis ในการหาจำนวนขององค์ประกอบ (Factor) ที่เกิดจากข้อคำถามต่าง ๆ และกำหนดค่าในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อคำนวณหาค่าน้ำหนักของข้อคำถามแต่ละองค์ประกอบ โดยให้ Eigenvalue มีค่าเท่ากับ 1 เป็นค่าต่ำที่สุดในการควบคุมจำนวนองค์ประกอบ แล้วกำหนดค่าหมุนแกน Orthogonal แบบ Varimax เพื่อให้ข้อคำถามบางตัวที่เดิมเป็นสมาชิกหลายองค์ประกอบกลายเป็นสมาชิกขององค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งอย่างเด่นชัด เป็นการแยกว่าข้อคำถามใดควรจะอยู่ในองค์ประกอบใด ผลลัพธ์ คือ หลังจากการหมุนแกน 5 ครั้ง ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของข้อคำถามต่าง ๆ ว่ามีค่ามากที่สุดอยู่ที่องค์ประกอบใดก็จะจัดให้อยู่ในองค์ประกอบนั้น แต่มีข้อแม้ว่าค่า Factor Loading ของแต่ละข้อคำถามควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป เพื่อแสดงว่าตัวแปรนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Nitiphong, 2012; ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2548 และรสริน ศรีสีگانนท์, 2555) ผลลัพธ์ของการวัดความเที่ยงตรงในตัวแปรต่าง ๆ มีดังนี้

ตารางที่ 3.1: การวิเคราะห์หาโครงสร้างที่แท้จริงของปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course: CC) รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach: PA) ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding: IKU) แรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn: ML) คุณภาพการอบรม (Quality Training: QT) ความคุ้มค่า (Value: V) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction: CS) ที่ n = 210

	CC	PA	IKU	ML	QT	V	CS
CC1	0.739						
CC2	0.825						
CC3	0.866						
CC4	0.820						
CC5	0.613						
CC6	0.484						
PA1		<u>0.193</u>					
PA2		<u>0.162</u>					
PA3		0.325					
PA4		0.647					
PA5		0.602					
PA6		0.686					
IKU1			<u>0.197</u>				
IKU2			0.394				
IKU3			<u>0.294</u>				
IKU4			0.671				
IKU5			0.812				
IKU6			0.844				

(ตารางมีต่อ)

จากตารางที่ 3.1 สามารถอธิบายปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

ด้านเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในด้านเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course: CC) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระ และใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบ ดังนี้ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ หลักสูตรการสร้างความตระหนักในการรักษาความปลอดภัยบนเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (CC1) หลักสูตรการทบทวนพื้นฐานคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (CC2) หลักสูตรเรือช่วยชีวิตเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (CC3) หลักสูตรการดับไฟชั้นสูงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (CC4) หลักสูตรการจัดการกลุ่มผู้โดยสารเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (CC5) หลักสูตรการขนส่งสินค้าอันตรายสำหรับคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (CC6)

ด้านรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในด้านรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบ ดังนี้ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ ท่านคิดว่าการอภิปรายสรุปหลังการอบรมมีประโยชน์อย่างมาก (PA3) ท่านคิดว่าการผ่านการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ (PA4) ท่านคิดว่าการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองมีความเสมือนจริงมาก เช่น การนำเรือด้วยเครื่องจำลองสถานการณ์ เป็นต้น (PA5) เพื่อนร่วมงานของฉันพบว่าการอบรมทฤษฎีรวมกับการฝึกปฏิบัติเป็นประโยชน์อย่างมาก (PA6)

ด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบ ดังนี้ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ ฉันมีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับการสร้างทีมงานหลังการฝึกอบรม (IKU2) ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของการวางแผนที่ดี (IKU4) ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของกระบวนการคิดของกลุ่มคนที่ฉันทำงานด้วย (IKU5) ฉันได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งบนเรือ (IKU6)

ด้านแรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในด้านแรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบ ดังนี้ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ฉันวิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนของตัวเองก่อนเลือกหลักสูตรอบรม (ML1) ฉันจะเลือกเป้าหมายของฉันที่ต้องการก่อนเลือกหลักสูตรอบรม (ML2)

ฉันจะเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก่อนเลือกหลักสูตรอบรม (ML3) ฉันจะพิจารณาจากการประเมินผลการเรียนจากผู้อื่นก่อนที่ฉันจะเลือกหลักสูตรอบรม (ML4)

ด้านคุณภาพการอบรม (Quality Training)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในด้านคุณภาพการอบรม (Quality Training)

สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบ ดังนี้ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาการทำงานของฉันได้ (QT1) ฉันคิดว่าหลักสูตรอบรมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะผ่านการรับรองหลักสูตรจากกรมเจ้าท่าทุกหลักสูตร (QT2) ฉันคิดว่าโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 (QT3) การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (QT4)

ด้านความคุ้มค่า (Value)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในด้านความคุ้มค่า (Value) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระ และใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบ ดังนี้ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ฉันคิดว่าความรู้จากการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A นี้คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป (V1) ฉันคิดว่าค่าใช้จ่ายการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A คุ้มค่าเมื่อเทียบกับที่อื่น (V2) ฉันคิดว่ามูลค่าโดยรวมของการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ไม่แพง (V3) ฉันคิดว่าราคาค่าอบรมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A สมเหตุสมผลทุกหลักสูตร (V4)

ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) สามารถจัดโครงสร้างในกลุ่มของตัวแปรอิสระและใช้เทคนิค Factor Analysis ได้ 1 องค์ประกอบ ดังนี้ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ ฉันรู้สึกพึงพอใจหลังจากฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (CS1) ฉันยินดีที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (CS2) ฉันชื่นชอบที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (CS3) ฉันชอบการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (CS4) ฉันพึงพอใจอาจารย์ผู้สอนโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (CS5) ฉันมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อการได้ฝึกอบรมในโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (CS6)

3.5 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังต่อไปนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาและนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มของตัวอย่างที่ได้คัดเลือกอย่างน้อย จำนวน 210 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ 2559

3.5.2 ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนจะนำมาประมวลผลในระบบ โดยได้รับคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและผู้เชี่ยวชาญข้างต้นดังกล่าว

3.5.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ และทำการเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์มาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตาราง และบทความ ผลงานวิจัยที่ทำมาการศึกษามาก่อน และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถหาได้ โดยเกี่ยวข้องกับเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยและสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

3.6 การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการรวบรวมและทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คือ SPSS ทำวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.6.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยต้องตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

3.6.2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3.6.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกลงในโปรแกรมประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติประมวลผลข้อมูล โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Level of Significance)

3.6.4 การวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม จะทำการวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

3.6.4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

1) ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

2) ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านพฤติกรรมการเข้าอบรมของลูกค้า วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ

3) ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความเห็นในด้านเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่าและความพึงพอใจของลูกค้า ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

4) ข้อมูลส่วนที่ 4 เป็นคำถามสำหรับการให้คำแนะนำเพิ่มเติมสำหรับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A อีก

3.6.4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1) เนื้อหาหลักสูตรของโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

2) รูปแบบการเรียนการสอนของโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

3) ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

4) แรงจูงใจที่จะเรียนมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

5) คุณภาพการอบรมมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

6) ความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient)

7) เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่ามีอิทธิพลในการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3.7 วิธีการทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

3.7.1 ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม (Reliability of the Test) โดยการใช้สูตร
ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2552)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 n แทน จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
 S_r^2 แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3.7.2 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

3.7.2.1 ร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความถี่หรือจำนวนที่ต้องการกับความถี่หรือจำนวนทั้งหมด โดยเทียบเป็น 100 ทำการหาค่าร้อยละจากสูตร ดังต่อไปนี้ (อภิรักษ์ จันตะเสนี, 2549 อ่างใน ภัทรพร เฉลิมบงกช, 2552, หน้า 34)

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

ค่าร้อยละจะแสดงความหมายของค่าและสามารถนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกันได้

3.7.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) หรือค่าเฉลี่ย

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 n แทน จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

3.7.2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจาย เขียนแทนด้วย S.D. หรือ S (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2545 อ้างใน ภัทรพร เฉลิมบงกช, 2552, หน้า 35)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum(x - \bar{x})^2}{n-1}}$$

หรือ

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน ค่าคะแนน
	n	แทน จำนวนคะแนนแต่ละกลุ่ม
	Σ	แทน ผลรวม

3.7.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

3.7.3.1 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) หนึ่งตัวแปร กับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้ ในการทดสอบสมมติฐานหากทราบค่าตัวแปรหนึ่งก็จะทำนายอีกตัวแปรหนึ่งได้ สามารถเขียนให้อยู่ในสมการเชิงเส้นตรงรูปแบบคะแนนดิบได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2551 ก)

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

เมื่อ	\hat{Y}	คือ คะแนนพยากรณ์ของตัวแปรตาม
	b_0	คือ ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
	b_1, \dots, b_k	คือ น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของ
		ตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k ตามลำดับ
	X_0, \dots, X_k	คือ คะแนนตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึงตัวที่ k
	k	คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

3.7.3.2 วิธีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระทุกตัวพร้อมกัน โดยทำการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) มีสมมติฐานของการทดสอบ คือ $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$ เทียบกับ H_1 : มี β_i อย่างน้อย 1 ตัว ที่ $\neq 0$ ($i=1, \dots, k$) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551 ก)

ตารางที่ 3.2: การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

แหล่งความแปรปรวน (Source of Variance)	องศาอิสระ (df)	ผลบวกกำลัง สอง (Sum Square: SS)	ผลบวกกำลังสอง เฉลี่ย (Mean Square: MS)	F- Statistics
การถดถอย (Regression)	k	SSR	$MSR = \frac{SSR}{K}$	$F = \frac{MSR}{MSE}$
ความคลาดเคลื่อน (Error/ Residual)	n-k-1	SSE	$MSE = \frac{SSE}{n-k-1}$	
ผลรวม (Total)	n-1	SST		

ที่มา: กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551 ข). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมื่อ k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

n คือ จำนวนตัวอย่าง

SST (Sum Square of Total) คือ ค่าความแปรปรวนทั้งหมดของ

$$Y = \sum_{i=1}^n (Y_i - \bar{Y})^2$$

SSR (Sum Square of Regression) คือ ค่าความแปรปรวนของ Y

เนื่องจาก อิทธิพลของ X_0, \dots, X_k

SSE (Sum Square of Error/ Sum Square of Residual) คือ

ค่าความแปรปรวนของ Y เนื่องจากอิทธิพลอื่น ๆ $\sum_{i=1}^n (-)$

MSR (Mean Square of Regression) คือ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของ Y

เนื่องจากอิทธิพลของ X_0, \dots, X_k

MSE (Mean Square of Error) คือ ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของ Y
เนื่องจากอิทธิพลอื่น

F คือ ค่าสถิติทดสอบที่พิจารณาการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
จากการปฏิเสธ H_0 เมื่อค่า F ที่คำนวณได้ มีค่ามากกว่า $F_{1-\alpha, k, n-k-1}$

3.7.3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (บุญชม ศรีสะอาด, 2538 อ้างใน ภัทรพร เฉลิมบงกช, 2552, หน้า 38)

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ R_{xy} คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

Σ คือ ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)

Σ คือ ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)

Σ คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2

ΣX^2 คือ ผลรวมกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1

ΣY คือ ผลรวมกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2

N คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ เครื่องหมายบวกและลบจะเป็นตัวบ่งบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์

ค่า r ที่มีค่าเป็นบวก หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r ที่มีค่าเป็นลบ หมายถึง ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
สำหรับขนาดของความสัมพันธ์สามารถดูได้จากค่า r ที่เป็นตัวเลข

ค่า r ที่มีค่าสูง (ค่าเข้าใกล้ 1) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีสัมพันธ์กันมาก

ค่า r ที่มีค่าต่ำ (ค่าเข้าใกล้ -1) หมายถึง มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีสัมพันธ์กันน้อย

ค่า r ที่มีค่าเป็นศูนย์ หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ค่า r ที่มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ หมายถึง มีความสัมพันธ์กันน้อย

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559 ถึง วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559 โดยใช้แบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างโดยตรง คือ กลุ่มลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A จำนวน 210 ชุด และดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คือ SPSS

ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลดังนี้ คำถามด้านเนื้อหาหลักสูตร เท่ากับ 0.876 คำถามด้านรูปแบบการเรียนการสอน เท่ากับ 0.760 คำถามด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น เท่ากับ 0.860 คำถามด้านแรงจูงใจที่จะเรียน เท่ากับ 0.794 คำถามด้านคุณภาพการอบรม เท่ากับ 0.840 คำถามด้านความคุ้มค่า เท่ากับ 0.891 คำถามด้านความพึงพอใจของลูกค้ำ เท่ากับ 0.941 จากค่าสัมประสิทธิ์ที่ออกมา แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) สูง เนื่องจากมีค่าใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.65 (Craig & Moores, 2006) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไป โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 การสรุปข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ นำเสนอในรูปแบบตารางที่ 4.1–4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.1: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	209	99.50
หญิง	1	0.50
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายโดยมีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 มากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.2: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	20	9.5
26-30 ปี	69	32.9
31-35 ปี	55	26.2
36-40 ปี	40	19.0
41 ปีขึ้นไป	26	12.4
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองมาคือ อายุ 31-35 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ต่อมาคือ 36-40 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตารางที่ 4.3: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	110	52.4
สมรส	97	46.2
หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	3	1.4
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองมาคือ สมรส มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.4: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	16.7
อนุปริญญา/ ปวส.	44	21.0
ปริญญาตรี	121	57.6
อื่น ๆ	10	4.8
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 รองมาคือ อนุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ต่อมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ อื่น ๆ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.5: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	31	14.8
20,001–30,000 บาท	51	24.3
30,001–40,000 บาท	43	20.5
40,001–50,000 บาท	31	14.8
50,001 บาทขึ้นไป	54	25.7
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 รองมาคือ 20,001–30,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 ต่อมาคือ 30,001–40,000 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และ 40,001–50,000 บาท มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 เช่นกัน

ตารางที่ 4.6: ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ รัฐบาล	2	1.0
พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง	167	79.5
ธุรกิจส่วนตัว/ ตัวค้าขาย	13	6.2
นิสิต/ นักศึกษา	9	4.3
อื่น ๆ	19	9.0
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 รองมาคือ อื่น ๆ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ต่อมาคือธุรกิจส่วนตัว/ ตัวค้าขาย มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ต่อมาคือ นิสิต/ นักศึกษา มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ รัฐบาล มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

4.2 การสรุปข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการเข้าอบรมของลูกค้ำ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายถึงข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย นิกถึงสถานฝึกอบรมใดเป็นที่แรก การรู้จักจากแหล่งใด ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการสมัครอบรม และเคยอบรมหลักสูตรใดบ้าง นำเสนอในรูปแบบตารางที่ 4.7-4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.7: ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรม ด้านนี้ถึงสถานฝึกอบรมใดเป็นที่แรก

สถานฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A	162	77.1
ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี	35	16.7
โรงเรียนนักเดินเรือ	3	1.4
เคมสตาร์	8	3.8
โรงเรียนการเดินเรือบาร์เธอร์	1	0.5
อื่น ๆ	1	0.5
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นี้ถึงสถานฝึกอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A เป็นที่แรก มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองมาศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ต่อมาคือ เคมสตาร์ มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ต่อมาคือ โรงเรียนนักเดินเรือ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดโรงเรียนการเดินเรือบาร์เธอร์ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และอื่น ๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.8: ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรม การรู้จักจากแหล่งใด

แหล่ง	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ของโรงเรียน	66	21.5
เฟสบุ๊กของทางโรงเรียน	76	24.8
ไลน์	2	0.6
แผ่นพับของทางโรงเรียน	4	1.3
บริษัท/ คนรู้จักแนะนำ	149	48.5
อื่น ๆ	10	3.3
รวม	307	100.0

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รู้จักโรงเรียนจากบริษัท/ คนรู้จักแนะนำ มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองมา คือ เฟสบุ๊คของทางโรงเรียน มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ต่อมาคือ เว็บไซต์ของโรงเรียน มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ต่อมาคือ ช่องทางอื่น ๆ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 ต่อมาคือ แผ่นพับของทางโรงเรียน มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ โลกออนไลน์ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.9: ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรมสำหรับค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการสมัครอบรม

ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1,000-3,000 บาท	10	4.8
3,001-6,000 บาท	81	38.6
6,001-9,000 บาท	51	24.3
9,001-12,000 บาท	27	12.9
12,001-15,000 บาท	23	11.0
15,001 บาทขึ้นไป	18	8.6
รวม	210	100.0

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการสมัครอบรม คือ 3,001-6,000 บาท มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองมาคือ 6,001-9,000 บาท มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 ต่อมาคือ 9,001-12,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ต่อมาคือ 12,001-15,000 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ต่อมาคือ 15,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ 1,000-3,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.10: ผลการวิจัยข้อมูลพฤติกรรม เที่ยอบรมหลักสูตรใดบ้าง

หลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
Security awareness training course	145	27.0
Basic training refresher course	111	20.6
Survival craft and rescue boats course	93	17.3
Advanced training in fire fighting course	87	16.2
Medical first aid course	83	15.4
อื่น ๆ	19	3.5
รวม	538	100.0

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยอบรมหลักสูตร Security awareness training course มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองมาคือ หลักสูตร Basic training refresher course มีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ต่อมาคือ หลักสูตร Survival craft and rescue boats course มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ต่อมาคือ หลักสูตร Advanced training in fire fighting course มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ต่อมาคือ หลักสูตร Medical first aid course มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ หลักสูตรอื่น ๆ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)

เนื้อหาหลักสูตร (Content of Course)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หลักสูตรการสร้างความตระหนักในการรักษาความปลอดภัยบนเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก	4.37	0.60	มากที่สุด
หลักสูตรการทบทวนพื้นฐานคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก	4.26	0.62	มากที่สุด
หลักสูตรเรือช่วยชีวิตเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก	4.29	0.63	มากที่สุด
หลักสูตรการดับไฟขั้นสูงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก	4.36	0.61	มากที่สุด
หลักสูตรการจัดการกลุ่มผู้โดยสารเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก	3.61	0.92	มาก
หลักสูตรการขนส่งสินค้าอันตรายสำหรับคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก	3.81	0.91	มาก
รวม	4.12	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า เนื้อหาหลักสูตร (Content of Course) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.12) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.71) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หลักสูตรการสร้างความตระหนักในการรักษาความปลอดภัยบนเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มากมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.37) รองลงมาคือ หลักสูตรการดับไฟขั้นสูงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (Mean = 4.36) และต่อมาคือ หลักสูตรเรือช่วยชีวิตเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (Mean = 4.29) หลักสูตรการทบทวนพื้นฐานคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (Mean = 4.26) หลักสูตรการขนส่งสินค้าอันตรายสำหรับคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (Mean = 3.81) รองลงมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หลักสูตรการจัดการกลุ่มผู้โดยสารเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (Mean = 3.61)

จากตารางนี้พบว่า เนื้อหาหลักสูตร (Content of Course) หลักสูตรการจัดการกลุ่ม ผู้โดยสารเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.92) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ หลักสูตรการสร้างความตระหนักในการรักษาความปลอดภัยบนเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก (S.D. = 0.60)

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)

รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านคิดว่าการให้คำแนะนำของบุคลากรในระหว่างการอบรมดีขนาดไหน	4.18	0.65	มาก
ท่านคิดว่าการเตรียมความพร้อมของโรงเรียนฝึกรวมการเดินเรือ A ก่อนการอบรมดีขนาดไหน	3.77	0.83	มาก
ท่านคิดว่าการอภิปรายสรุปหลังการอบรมมีประโยชน์อย่างมาก	4.17	0.65	มาก
ท่านคิดว่าการผ่านการฝึกรวมเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.09	0.65	มาก
ท่านคิดว่าการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองมีความเสมือนจริงมาก เช่น การนำเรือด้วยเครื่องจำลองสถานการณ์ เป็นต้น	3.85	0.75	มาก
เพื่อนร่วมงานของฉันพบว่ากรอบรมทฤษฎีร่วมกับการฝึกปฏิบัติเป็นประโยชน์อย่างมาก	4.03	0.69	มาก
รวม	4.01	0.73	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.01) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.70) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ท่านคิดว่าการให้คำแนะนำของบุคลากรในระหว่างการอบรมดีขนาดไหน มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.18) รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการอภิปราย

สรุปหลังการอบรมมีประโยชน์อย่างมาก (Mean = 4.17) และต่อมาคือ ท่านคิดว่าการผ่านการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ (Mean = 4.09) เพื่อนร่วมงานของฉันทพบว่าการอบรมทฤษฎีร่วมกับการฝึกปฏิบัติเป็นประโยชน์อย่างมาก (Mean = 4.03) ท่านคิดว่าการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองมีความเสมือนจริงมาก เช่น การนำเรือด้วยเครื่องจำลองสถานการณ์ เป็นต้น (Mean = 3.85) รองมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าการเตรียมความพร้อมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A ก่อนการอบรมดีขนาดไหน (Mean = 3.77)

จากตารางนี้พบว่า รูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach) ท่านคิดว่าการเตรียมความพร้อมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A ก่อนการอบรมดีขนาดไหน มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.83) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ท่านคิดว่าการให้คำแนะนำของบุคลากรในระหว่างการอบรมดีขนาดไหน (S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)

ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การฝึกอบรมทำให้ฉันมีความรู้มากขึ้น	4.39	0.63	มากที่สุด
ฉันมีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับการสร้างทีมงานหลังการฝึกอบรม	4.21	0.69	มากที่สุด
ฉันได้แนวความคิดมากมายสำหรับการฝึกอบรม	4.27	0.67	มากที่สุด
ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของการวางแผนที่ดี	3.97	0.68	มาก
ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของการระดมความคิดของกลุ่มคนที่ฉันทำงานด้วย	3.79	0.71	มาก
ฉันได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งบนเรือ	3.66	0.69	มาก
รวม	4.05	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.05) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.68) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การฝึกอบรมทำให้ฉันมีความรู้มากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.39) รองลงมาคือ ฉันได้แนวความคิดมากมายสำหรับการฝึกอบรม (Mean = 4.27) และต่อมาคือ ฉันมีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับการสร้างทีมงานหลังการฝึกอบรม (Mean = 4.21) ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของการวางแผนที่ดี (Mean = 3.97) ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของกระบวนการคิดของกลุ่มคนที่ฉันทำงานด้วย (Mean = 3.79) รองลงมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือฉันได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งบนเรือ (Mean = 3.66)

จากตารางนี้พบว่า ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding) ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของกระบวนการคิดของกลุ่มคนที่ฉันทำงานด้วย มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.71) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ การฝึกอบรมทำให้ฉันมีความรู้มากขึ้น (S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านแรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)

แรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ฉันวิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนของตัวเองก่อนเลือกหลักสูตรอบรม	4.00	0.66	มาก
ฉันจะเลือกเป้าหมายของฉันที่ต้องการก่อนเลือกหลักสูตรอบรม	3.99	0.66	มาก
ฉันจะเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก่อนเลือกหลักสูตรอบรม	3.99	0.71	มาก
ฉันจะพิจารณาจากการประเมินผลการเรียนจากผู้อื่นก่อนที่ฉันจะเลือกหลักสูตรอบรม	3.76	0.75	มาก
รวม	3.93	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า แรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.93) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.46) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันทวิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนของตัวเองก่อนเลือกหลักสูตรอบรม มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.00) รองลงมาคือ ฉันทจะเลือกเป้าหมายของฉันทที่ต้องการก่อนเลือกหลักสูตรอบรม (Mean = 3.99) และต่อมาคือ ฉันทจะเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก่อนเลือกหลักสูตรอบรม (Mean = 3.99) รองมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ฉันทจะพิจารณาจากการประเมินผลการเรียนจากผู้อื่นก่อนที่ฉันทจะเลือกหลักสูตรอบรม (Mean = 3.76)

จากตารางนี้พบว่า แรงจูงใจที่จะเรียน (Motivation to Learn) ฉันทจะพิจารณาจากการประเมินผลการเรียนจากผู้อื่นก่อนที่ฉันทจะเลือกหลักสูตรอบรม มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.75) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ฉันทวิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนของตัวเองก่อนเลือกหลักสูตรอบรม (S.D. = 0.66)

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านคุณภาพการอบรม (Quality Training)

คุณภาพการอบรม (Quality Training)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาการทำงานของฉันทได้	4.34	0.66	มากที่สุด
ฉันทคิดว่าหลักสูตรอบรมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะผ่านการรับรองหลักสูตรจากกรมเจ้าท่าทุกหลักสูตร	4.23	0.61	มากที่สุด
ฉันทคิดว่าโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008	4.14	0.65	มาก
การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	0.63	มากที่สุด
รวม	4.25	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า คุณภาพการอบรม (Quality Training) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.25) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.42) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาการทำงานของฉันได้ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.34) รองลงมาคือ การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Mean = 4.31) และต่อมาคือ ฉันคิดว่าหลักสูตรอบรมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะผ่านการรับรองหลักสูตรจากกรมเจ้าท่าทุกหลักสูตร (Mean = 4.23) รองมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือฉันคิดว่าโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 (Mean = 4.14)

จากตารางนี้พบว่า คุณภาพการอบรม (Quality Training) การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาการทำงานของฉันได้ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.66) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ฉันคิดว่าหลักสูตรอบรมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะผ่านการรับรองหลักสูตรจากกรมเจ้าท่าทุกหลักสูตร (S.D. = 0.61)

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ด้านความคุ้มค่า (Value)

ความคุ้มค่า (Value)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ฉันคิดว่าความรู้จากการฝึกอบรมที่โรงเรียน ฝึกอบรมการเดินเรือ A นี้คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป	3.90	0.60	มาก
ฉันคิดว่าค่าใช้จ่ายการฝึกอบรมที่โรงเรียน ฝึกอบรมการเดินเรือ A คุ้มค่าเมื่อเทียบกับที่อื่น	3.84	0.66	มาก
ฉันคิดว่ามูลค่าโดยรวมของการฝึกอบรมที่โรงเรียน ฝึกอบรมการเดินเรือ A ไม่แพง	3.63	0.70	มาก
ฉันคิดว่าราคาค่าอบรมของโรงเรียนฝึกอบรมการ เดินเรือ A สมเหตุสมผลทุกหลักสูตร	3.80	0.74	มาก
รวม	3.80	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคุ้มค่า (Value) โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.80) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.45) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันทัดคิดว่าความรู้จากการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกรถยนต์ A นี้คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 3.90) รองลงมาคือ ฉันทัดคิดว่าค่าใช้จ่ายการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกรถยนต์ A คุ้มค่าเมื่อเทียบกับที่อื่น (Mean = 3.84) และต่อมาคือ ฉันทัดคิดว่าราคาค่าอบรมของโรงเรียนฝึกรถยนต์ A สมเหตุสมผลทุกหลักสูตร (Mean = 3.80) รองลงมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือฉันทัดคิดว่ามูลค่าโดยรวมของการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกรถยนต์ A ไม่แพง (Mean = 3.63)

จากตารางนี้พบว่า ความคุ้มค่า (Value) ฉันทัดคิดว่าราคาค่าอบรมของโรงเรียนฝึกรถยนต์ A สมเหตุสมผลทุกหลักสูตร มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.74) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ฉันทัดคิดว่าความรู้จากการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกรถยนต์ A นี้คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป (S.D. = 0.60)

ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)	Mean	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ฉันรู้สึกพึงพอใจหลังจากฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกรถยนต์ A แห่งนี้	4.27	0.65	มากที่สุด
ฉันยินดีที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกรถยนต์ A แห่งนี้	4.28	0.66	มากที่สุด
ฉันชื่นชอบที่ได้ฝึก อบรมที่โรงเรียนฝึกรถยนต์ A แห่งนี้	4.24	0.67	มากที่สุด
ฉันชอบการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่โรงเรียนฝึกรถยนต์ A แห่งนี้	4.16	0.67	มาก
ฉันพึงพอใจอาจารย์ผู้สอนโรงเรียนฝึกรถยนต์ A แห่งนี้	4.26	0.67	มากที่สุด
ฉันมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อการได้ฝึกอบรมในโรงเรียนฝึกรถยนต์ A แห่งนี้	4.29	0.67	มากที่สุด
รวม	4.25	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean = 4.25) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.66) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อการได้ฝึกอบรมในโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 4.29) รองลงมาคือ ฉันยินดีที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (Mean = 4.28) และต่อมาคือ ฉันรู้สึกพึงพอใจหลังจากฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (Mean = 4.27) ฉันพึงพอใจอาจารย์ผู้สอนโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (Mean = 4.26) ฉันชื่นชอบที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (Mean = 4.24) รองมาตามลำดับ ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ฉันชอบการอบรมหลักสูตรต่างๆที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (Mean = 4.16)

จากตารางนี้พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ฉันชื่นชอบที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ มีการกระจายตัวของข้อมูลมากที่สุดจากองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน โดยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.67) และข้อที่มีการกระจายตัวของข้อมูลน้อยที่สุดคือ ฉันรู้สึกพึงพอใจหลังจากฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้ (S.D. = 0.65)

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

ข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A

ตารางที่ 4.18: การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ของข้อมูลด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับบอทธิพลของเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A

Variable	Mean	S.D.	Conbach's Alpha	CC	PA	IKU	ML	QT	V	CS
เนื้อหาหลักสูตร (CC)	4.12	0.57	0.876	1						
รูปแบบการเรียนการสอน (PA)	4.01	0.48	0.760	0.550**	1					
ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (IKU)	4.05	0.52	0.860	0.465**	0.574**	1				
แรงจูงใจที่จะเรียน (ML)	3.94	0.55	0.794	0.272**	0.373**	0.562**	1			
คุณภาพการอบรม (QT)	4.26	0.53	0.840	0.369**	0.510**	0.560**	0.486**	1		
ความคุ้มค่า (V)	3.79	0.59	0.891	0.366**	0.478**	0.469**	0.452**	0.478**	1	
ความพึงพอใจของลูกค้ำ (CS)	4.25	0.58	0.941	0.333**	0.487**	0.365**	0.363**	0.480**	0.601**	1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยเนื้อหาหลักสูตรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A หรือไม่ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยเนื้อหาหลักสูตรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A (Pearson's Correlation เท่ากับ 0.333) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A หรือไม่ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A (Pearson's Correlation เท่ากับ 0.487) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A หรือไม่ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A (Pearson's Correlation เท่ากับ 0.365) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยแรงจูงใจที่จะเรียนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A หรือไม่ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจที่จะเรียนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A (Pearson's Correlation เท่ากับ 0.363) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการอบรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A หรือไม่ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยคุณภาพการอบรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A (Pearson's Correlation เท่ากับ 0.480) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A หรือไม่ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A (Pearson's Correlation เท่ากับ 0.601) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตารางที่ 4.19: ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียน การสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	การถดถอย Regression	31.288	6	5.215	26.498	.000 ^b
	ความคลาดเคลื่อน Residual	39.948	203	.197		
	Total	71.236	209			

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ยืนยันว่าตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่ามีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากพบว่าค่า Sig. ของสมการมีค่าเท่ากับ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.20: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบ การเดินเรือ A

Dependent Variable: Customer Satisfaction, $r = 0.663$, $R^2 = 0.439$, Constant(a) = 0.856								
Independent Variables	R	R ²	β	Std Error	T	Sig	Tolerance	VIF
(Constant)				0.316	2.707	0.007		
เนื้อหาหลักสูตร (CC)	0.333	0.111	0.024	0.066	0.367	0.714	0.658	1.521
รูปแบบการเรียนการสอน (PA)	0.493	0.243	0.213**	0.090	2.906	0.004	0.516	1.937
ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (IKU)	0.501	0.251	-0.102	0.085	-1.344	0.180	0.477	2.098
แรงจูงใจที่จะเรียน (ML)	0.528	0.279	0.049	0.072	0.725	0.469	0.614	1.629
คุณภาพการอบรม (QT)	0.569	0.324	0.194**	0.077	2.800	0.006	0.576	1.735
ความคุ้มค่า (V)	0.663	0.439	0.424**	0.065	6.469	0.000	0.644	1.554

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ ดังนี้

จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter พบว่า ตัวแปรต้นสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A ได้ และชี้ให้เห็นว่าปัจจัยความคุ้มค่า (Sig = 0.000) รูปแบบการเรียนการสอน (Sig = 0.004) และคุณภาพการอบรม (Sig = 0.006) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A ได้อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร (Sig = 0.714) แรงจูงใจที่จะเรียน (Sig = 0.469) และความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Sig = 0.180) ทั้งสามตัวแปรนี้ไม่มีระดับนัยสำคัญ แสดงว่าปัจจัย

ดังกล่าวไม่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A ได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยตัวแปรต้นที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุด คือ ความคุ้มค่า โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.424 รองลงมา คือ รูปแบบการเรียนการสอน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.213 และคุณภาพการอบรม มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของการพยากรณ์เท่ากับ 0.194 ตามลำดับ ทำให้ตัวแปรทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถอธิบายอิทธิพลความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A ได้ร้อยละ 66.3 และอีกร้อยละ 33.7 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษา และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.856 ซึ่งสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y (\text{ความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A}) = 0.856 + 0.424 (\text{ปัจจัยความคุ้มค่า}) + 0.213 (\text{ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอน}) + 0.194 (\text{ปัจจัยคุณภาพการอบรม})$$

จากสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่า

หากเพิ่มปัจจัยด้านความคุ้มค่า 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่น ๆ คงที่ ความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A จะเพิ่มขึ้นเป็น 0.424 หน่วย

หากเพิ่มปัจจัยด้านรูปแบบการเรียนการสอน 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่น ๆ คงที่ ความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A จะเพิ่มขึ้นเป็น 0.213 หน่วย

หากเพิ่มปัจจัยด้านคุณภาพการอบรม 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยด้านอื่น ๆ คงที่ ความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A จะเพิ่มขึ้นเป็น 0.194 หน่วย

จากตารางที่ 4.20: สามารถนำไปอธิบายสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อ 7 จากการที่ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความคุ้มค่า รูปแบบการเรียนการสอน และคุณภาพการอบรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ เนื้อหาหลักสูตร แรงจูงใจที่จะเรียน และความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น ไม่มีอิทธิพลต่อความความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรบกรมการเดินเรือ A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น

Collinearity หมายถึง สภาพที่เกิดสหสัมพันธ์ (Correlation) กันเองระหว่างตัวแปรอิสระในระดับที่ค่อนข้างสูง เมื่อมีการวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regressions ส่วน Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระที่มากกว่า 2 ตัวขึ้นไป (Nitiphong, 2012) หรือการที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ในกรณีที่ขนาดของความสัมพันธ์มีค่าสูง (High Multicollinearity) จะทำให้ตัวคำนวณที่ได้มีค่าความเบี่ยงเบนไปจากค่าแท้จริง โดยปัญหาเรื่อง Multicollinearity นั้นมีสาเหตุมาจากขนาด (Degree) ของความสัมพันธ์ ถ้าขนาดความสัมพันธ์มีค่าน้อยก็จะถือว่าตัวคำนวณจะไม่เบี่ยงเบนไปจากค่าแท้จริงมากนัก ดังนั้น ในการวิเคราะห์ด้วย Multiple Linear Regressions ตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง คือ ไม่เกิด Multicollinearity (“ความหมายขอบเขตและขั้นตอนการวิจัยทางเศรษฐมิติ”, 2554)

การตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) หรือค่า Tolerance หรือค่า Eigen Value ตัวใดตัวหนึ่งก็ได้ โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้

Variance Inflation Factor (VIF) ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 4 หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (“การใช้โปรแกรม SPSS”, 2555 และ Miles & Shevlin, 2001)

Tolerance หากค่า Tolerance < 0.2 (“การใช้โปรแกรม SPSS”, 2555) หรือ Tolerance < 0 (Pedhazur, 1997) แสดงว่า เกิด Multicollinearity

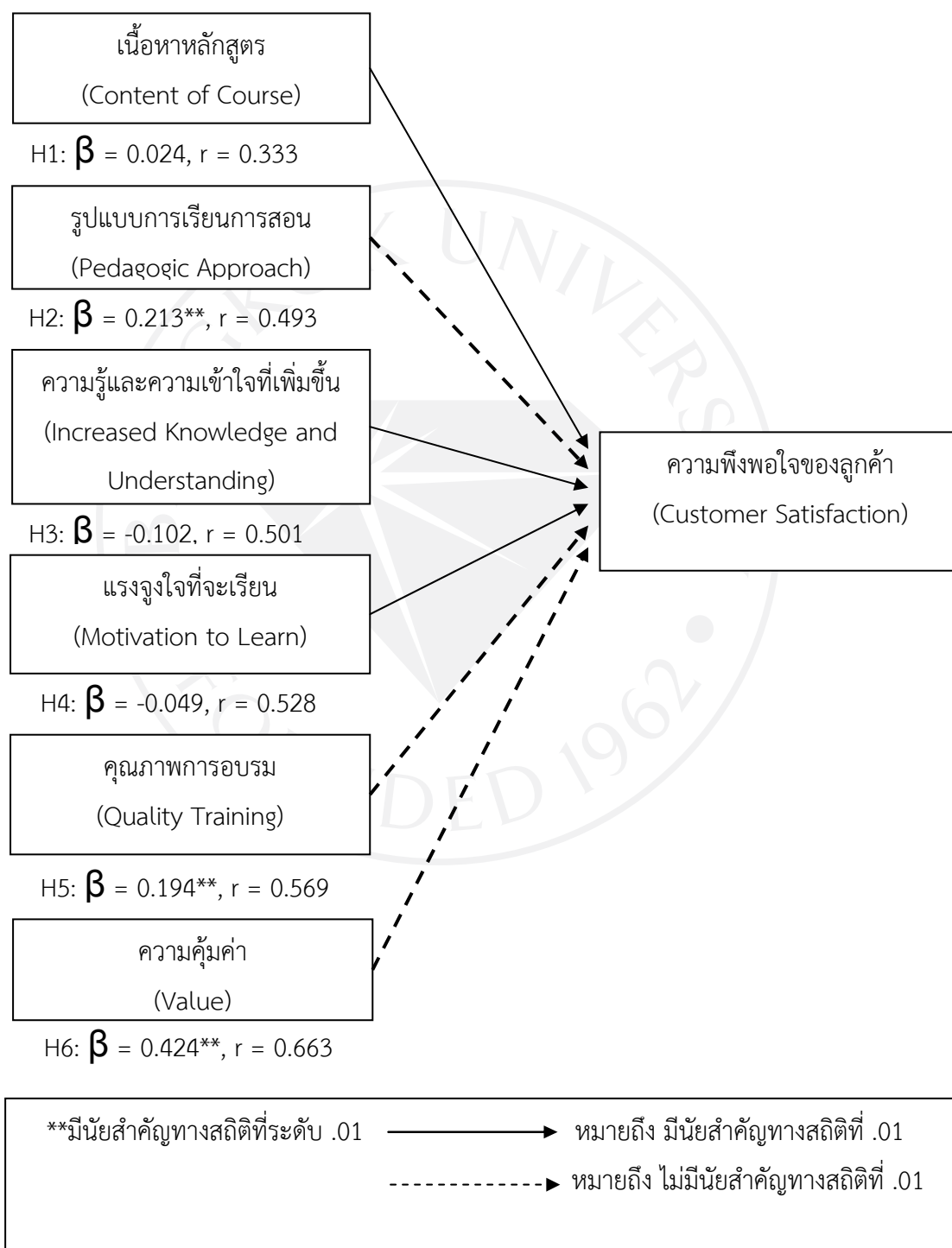
ตารางที่ 4.21: การตรวจสอบค่า Collinearity ของตัวแปรอิสระ

Independent Variables	Tolerance	VIF
Content of Course	0.658	1.521
Pedagogic Approach	0.516	1.937
Increased Knowledge and Understanding	0.477	2.098
Motivation to Learn	0.614	1.629
Quality Training	0.576	1.735
Value	0.644	1.554

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิเคราะห์ในตาราง 4.21 พบว่า ค่า Tolerance ที่มีค่าน้อยที่สุด คือ 0.477 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.2 หรือถ้า VIF ที่มีค่ามากที่สุด คือ 2.098 ซึ่งน้อยกว่า 4 ดังนั้นแสดงว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือไม่เกิด Multicollinearity นั้นเอง

ภาพที่ 4.1: ผลของการทดสอบด้วยการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากกรอบแนวคิดของการวิจัย สามารถสรุปผลการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ



จากภาพที่ 4.1 จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความคุ้มค่า รูปแบบการเรียนการสอน และคุณภาพ การอบรม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก หรือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียน ฝึกอบรมการเดินเรือ A และปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น และแรงจูงใจที่ จะเรียน ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกหรือไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียน ฝึกอบรมการเดินเรือ A



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรอบรมการเดินเรือ A เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม และความคุ้มค่าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรอบรมการเดินเรือ A ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรอบรมการเดินเรือ A โดยใช้กลุ่มตัวอย่างครั้งนี้อย่างน้อยจำนวน 210 ตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม และความคุ้มค่าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกรอบรมการเดินเรือ A พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี รายได้ประมาณ 50,001 บาทขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน นึกถึงโรงเรียนฝึกรอบรมการเดินเรือ A เป็นที่แรก ลูกค้ารู้จักโรงเรียนจากบริษัทหรือคนรู้จักแนะนำมา ค่าใช้จ่ายในการอบรมแต่ละครั้ง 3,001-6,000 บาท หลักสูตรที่ลูกค้าอบรมกับทางโรงเรียนมากที่สุด คือ Security Awareness Training Course โดยผลการวิจัยตามสมมติฐานสามารถสรุปได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยเนื้อหาหลักสูตรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลจากการทดสอบสมมติฐาน คือ ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัยด้านเนื้อหาหลักสูตรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน คือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัยด้านรูปแบบการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน คือ ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อ 4 ปัจจัยแรงจูงใจที่จะเรียนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน คือ ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่จะเรียนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อ 5 ปัจจัยคุณภาพการอบรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน คือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการอบรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 6 ปัจจัยความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน คือ ยอมรับสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัยด้านความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อ 7 เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นแรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม และความคุ้มค่ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน คือ ยอมรับสมมติฐาน แต่มีเพียงปัจจัยด้านความคุ้มค่า ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอน และปัจจัยคุณภาพการอบรม มีอำนาจการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร ปัจจัยแรงจูงใจที่จะเรียน และปัจจัยความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น ไม่มีอำนาจการพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากสมมติฐานที่ 7 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A (Y) ได้แก่ ปัจจัยด้านความคุ้มค่า ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอน และปัจจัยคุณภาพการอบรมสามารถอธิบายอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรบการเดินเรือ A ได้ ร้อยละ 66.3 ซึ่งถือว่าสูงเพราะเกินร้อยละ 50 และอีกร้อยละ 33.7 เกิดจากอิทธิพล

ของตัวแปรอื่น ๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาและความคลาดเคลื่อนจากการพยากรณ์อยู่ที่ ± 0.856 เขียนออกมาในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Y (\text{ความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A}) = 0.856 + 0.424 (\text{ปัจจัยความค้ำค่า}) + 0.213 (\text{ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอน}) + 0.194 (\text{ปัจจัยคุณภาพการอบรม})$$

5.2 การอภิปรายผล

การศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม และความค้ำค่าที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ำที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A โดยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นพบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยเนื้อหาหลักสูตรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ปัจจัยเนื้อหาหลักสูตรกับความพึงพอใจของลูกค้ำ ไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าเนื้อหาสาระบางส่วนยังขาดความต่อเนื่องและการสอดแทรกองค์ความรู้ใหม่ ทำให้ลูกค้ำเกิดความสับสนของข้อมูลได้ ซึ่งเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ Taba (1962) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ประสบการณ์จะเกิดขึ้นระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ประสบการณ์ที่มีความหมายย่อมเกิดจากกระบวนการพัฒนาหลักสูตรให้มี “ความหมาย” ต่อผู้เรียน และยังเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ วิชัย ประสิทธิ์เวชช์ (2542) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การจัดเนื้อหาสาระมีหลายวิธี แต่ละวิธีควรเหมาะสมกับธรรมชาติของวิชาที่แตกต่างกัน จึงต้องใช้การจัดหลายวิธีการผสมผสานกันตามธรรมชาติของวิชา

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยรูปแบบการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ำ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการเรียนการสอนกับความพึงพอใจของลูกค้ำ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าการศึกษาที่ลูกค้ำได้มีส่วนร่วมระหว่างการอบรมช่วยเพิ่มแนวความคิดได้แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน ส่งผลให้ลูกค้ำได้มีโอกาสเปิดประสบการณ์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ซึ่งเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ Torrance (1962) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนรู้จักการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นกล้าคิดกล้าแสดงออกจะช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของตนเองอย่างเต็มที่ ความคิดสร้างสรรค์มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตมากเพราะผู้สอนไม่สามารถสอนทุกสิ่งทุกอย่าง จึงต้องค้นวิธีนำความรู้และแสวงหาความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต และยังเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ Kirschner และคณะ (2006) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การสอนที่ไม่มี

การแนะนำหรือการให้คำแนะนำเพียงเล็กน้อยมีประสิทธิภาบน้อยกว่าการสอนที่ผู้สอนให้การแนะนำผู้เรียน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้นกับความพึงพอใจของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าลูกค้ามองถึงผลตอบแทนที่จะได้รับมากกว่าองค์ความรู้ระหว่างการอบรม จึงทำให้ไม่เห็นถึงประโยชน์ของความรู้ที่ได้รับอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ Bloom (1980 อ้างใน ศิพล รื่นใจชน, 2549) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความเข้าใจ เป็นขั้นตอนที่สำคัญของการสื่อความหมายโดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะ ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยการทำความเข้าใจนั้นอาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยแรงจูงใจที่จะเรียนมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่จะเรียนกับความพึงพอใจของลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าลูกค้าตัดสินใจเข้าอบรมจากการได้รับคำแนะนำจากบุคคลอื่นหรือได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมจะมีโอกาสประสบความสำเร็จถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าพฤติกรรมนั้น นำไปสู่ผลลัพธ์และผลลัพธ์นั้นมีคุณค่าสำหรับเขา และเขาเชื่อว่าตัวเขามีความสามารถอยู่ในระดับที่สามารถแสดงพฤติกรรมนั้นได้ และยังเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ ดำรงค์ศักดิ์ จงวิบูลย์ (2543) ที่ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึงแรงกระตุ้นหรือเร้าให้อื่นหรือเราได้เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุความปรารถนาในการแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยคุณภาพการอบรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการอบรมกับความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพและมาตรฐานที่ดีจึงส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมาอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ ปราณี คูเจริญไพศาล และนางลักษณ์ วิรัชชัย (2545) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ในธุรกิจบริการ ความพึงพอใจของลูกค้ามักจะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานให้บริการและลูกค้า เช่น พนักงานสุภาพและให้เกียรติลูกค้า พนักงาน

แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่อบอุ่น พนักงานให้ความเป็นมิตร พนักงานให้ความเอาใจใส่และยอมให้เวลา เพื่อทำความรู้จักลูกค้าซึ่งหมายถึง ท่าทางและท่าทีของพนักงานบริการที่แสดงต่อลูกค้าซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าและพฤติกรรมการเป็นลูกค้าประจำ

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยความคุ้มค่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยด้านความคุ้มค่ากับความพึงพอใจของลูกค้า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าลูกค้ารับรู้ได้ถึงความสะดวกสบายและการไม่ถูกเอาเปรียบจากการเสนอราคาขายเมื่อเทียบกับผลตอบแทนที่ได้รับหรือเมื่อเทียบกับสถานที่อื่น ซึ่งเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ วิทวัส เหล่ากมลასน์ (2556) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ด้านความคุ้มค่า คือ การรับรู้ที่ได้รับจากผู้ให้บริการมีบทบาทที่สำคัญต่อผู้บริโภคถึงการรับรู้คุณค่าต่อความพึงพอใจต่อราคาของสินค้าและบริการหลังการซื้อรวมถึงการตัดสินใจในอนาคต และยังเป็นไปทิศทางเดียวกันกับ Ryu และ Han (2010 อ้างใน มัลลิกา หว่าพิทักษ์, 2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพจะเป็นปัจจัยหลักที่ทำหน้าที่ในการประเมินความพึงพอใจและทั้งสองความสัมพันธ์นี้เป็นข้อบ่งชี้พื้นฐานที่จะนำไปสู่การสรรสร้างพฤติกรรมความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ

สมมติฐานข้อที่ 7 จากการทดสอบสมมติฐานโดย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์เชิงบวกความพึงพอใจของลูกค้าพบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการเรียนการสอน ปัจจัยคุณภาพการอบรม และปัจจัยความคุ้มค่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Håvold และคณะ (2015) ที่พบว่าผลของรูปแบบการเรียนการสอนเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงให้เห็นว่าหลังจากผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมจำลองก่อให้เกิดพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าหมายของหลักสูตรและยังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้เรียนโดยที่มุ่งพัฒนาการสร้างทีมงาน ความเป็นผู้นำ และการสื่อสาร และสอดคล้องกับ Mackelprang และคณะ (2012) ที่พบว่า การฝึกอบรมที่มีคุณภาพสามารถเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานมากขึ้น เช่น การมีความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถในการจัดการกับความต้องการที่แตกต่างกัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าการฝึกอบรมที่มีคุณภาพมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพและมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสามารถในการปรับปรุงการทำงานด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Kim และคณะ (2013) ที่พบว่า ความคุ้มค่าเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดความตั้งใจโดยตรงของพฤติกรรมลูกค้า ด้วยการประเมินจากการใช้บริการของสินค้าหรือบริการอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ว่าจะอะไรคือส่วนที่ได้รับและอะไรคือส่วนที่จะต้องจ่ายออกไป

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของ เนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้ และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม และความคุ้มค่าที่มีผลเชิงบวกต่อ ความพึงพอใจของผู้ลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A เจ้าของธุรกิจรวมถึงนักการ ตลาดของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ควรพิจารณาพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด ดังนี้

5.3.1 โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ควรมุ่งเน้นความคุ้มค่าเป็นลำดับแรก เนื่องจากผู้เรียน หรือลูกค้าคิดว่าความรู้ที่ได้รับคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป รวมถึงค่าใช้จ่ายที่มาอบรมคุ้มค่า หรือรู้สึกว่าการ ฝึกอบรมไม่แพงเกินไป มีความสมเหตุสมผลเมื่อเทียบกับที่อื่น ๆ ในทุก ๆ ด้าน ร่วมกับการมีสวัสดิการ ทางด้านอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น อาหารกลางวันฟรี ที่พักราคาถูก เป็นต้น เพื่อสร้างความ ได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดเดียวกัน

5.3.2 โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ควรมุ่งเน้นรูปแบบการเรียนการสอน ซึ่งหากอาจารย์ ผู้สอนมีการให้คำแนะนำในระหว่างอบรม หรือมีการอภิปรายสรุปหลังการอบรมทำให้ผู้ฝึกอบรมมี ความเข้าใจในเนื้อหาและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยอาจจะมีการพูดคุยโต้ตอบระหว่างอบรม เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น รูปแบบการเรียนการสอนจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่ง ที่สะท้อนถึงคุณภาพมาตรฐานของธุรกิจที่ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก อย่างต่อเนื่อง

5.3.3 โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ควรมุ่งเน้นคุณภาพการอบรม โดยทำให้ลูกค้า กลุ่มเป้าหมายรับรู้ว่าการฝึกอบรมที่มีคุณภาพจะช่วยพัฒนาการทำงานของผู้เรียนได้ และยังช่วยเพิ่ม ความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย รวมถึงต่อยอดความมีคุณภาพ มาตรฐานของหลักสูตรอบรมและคุณภาพการบริหารงาน เนื่องจากผ่านการรับรองหลักสูตรจากกรม เจ้าท่าทุกหลักสูตรและยังได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 ซึ่งจะ เป็นสิ่งที่เพิ่มความเชื่อมั่นและเชื่อใจแก่ลูกค้า เจ้าของธุรกิจจึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพการอบรม จนเกิดความพึงพอใจและมีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป

นักวิชาการควรพิจารณาศึกษางานวิจัยในอนาคต ดังนี้

5.4.1 ควรศึกษาปัจจัยเนื้อหาหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอน ความรู้และความเข้าใจที่ เพิ่มขึ้น แรงจูงใจที่จะเรียน คุณภาพการอบรม ความคุ้มค่า ที่มีผลเชิงบวกต่อปัจจัยความพึงพอใจของ ลูกค้า โดยเก็บข้อมูลในจังหวัดอื่น ๆ หรือ ในช่วงเวลาอื่น ๆ เป็นระยะยาวเพื่อนำมาเปรียบเทียบผล ระหว่างจังหวัดหรือระหว่างช่วงเวลาเรียนที่แตกต่างกัน หรือมีการศึกษาตัวแปรคั่นกลาง เช่น ปัจจัย ด้านวัฒนธรรมในแต่ละภูมิภาคของกลุ่มเป้าหมายว่าลูกค้าในจังหวัดภาคใต้จะมีผลลัพธ์งานวิจัย

เหมือนลูกค้าในจังหวัดภาคตะวันออกหรือตะวันตกหรือไม่ อย่างไร เพื่อขยายองค์ความรู้ด้านวิชาการเกี่ยวกับการฝึกอบรมในโรงเรียนการเดินเรือต่อไป

5.4.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาดัชนีกลางเพิ่มขึ้น เช่น ปัจจัยการอ้างอิงจากนักเรียนหรือนักศึกษาผ่านการอบรมออนไลน์ ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้าโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ได้

5.4.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงกลุ่มลูกค้าที่เป็นชาวต่างชาติด้วยเนื่องจากธุรกิจของการเดินเรือต่าง ๆ เช่น ธุรกิจเรือสินค้า เรือสำราญ เรือพาณิชย์ เป็นต้น มีความเกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจทั้งของประเทศและของโลกด้วย เพื่อจะนำผลการวิจัยมาทำการศึกษาเปรียบเทียบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เป็นกลุ่มชาวต่างชาติสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

5.4.4 ข้อจำกัดในงานวิจัยเล่มนี้ คือ เมื่อวิเคราะห์การหาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วย Factor Analysis แล้ว พบว่า การจัดกลุ่มคำถาม 6 ข้อ ของรูปแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Approach) ในข้อคำถามที่ 1 คือ ท่านคิดว่าการให้คำแนะนำของบุคลากรในระหว่างการอบรมดีขนาดไหน (PA1) และข้อคำถามที่ 2 คือ ท่านคิดว่าการเตรียมความพร้อมของโรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือก่อนการอบรมดีขนาดไหน (PA2) และการจัดกลุ่มคำถาม 6 ข้อ ของความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (Increased Knowledge and Understanding) ในข้อคำถามที่ 1 คือ การฝึกอบรมทำให้ฉันมีความรู้มากขึ้น (IKU1) ข้อคำถามที่ 3 คือ ฉันได้แนวความคิดมากมายสำหรับการฝึกอบรม (IKU3) มีค่า Factor Loading น้อยกว่า 0.3 ดังนั้น อาจจะมีการปรับปรุงหรือตัดคำถามนี้ออกจากกลุ่มองค์ประกอบในงานวิจัยครั้งต่อไป หรือมีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ในงานวิจัยครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551 ก). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551 ข). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การใช้โปรแกรม SPSS. (2555). สืบค้นจาก http://intraserver.nurse.cmu.ac.th/mis/download/publication/463_file.pdf.
- กรมเจ้าท่า. (2557). *รายชื่อผู้ประกอบการขนส่งทางทะเล*. สืบค้นจาก <http://www.md.go.th/md/index.php/2014-01-19-05-02-28/2014-01-19-05-20-44/--5>.
- กรมเจ้าท่า. (2559). *สถิติการขนส่งสินค้าทางน้ำบริเวณเมืองท่าชายทะเล ปี พ.ศ. 2557 (ปีงบประมาณ 2558)*. กรุงเทพฯ: กลุ่มสถิติวิเคราะห์ สำนักแผนงาน.
- ความหมายขอบเขตและขั้นตอนการวิจัยทางเศรษฐมิติ. (2554). สืบค้นจาก http://www.nidambe11.net/ekonomiz/eview_doc/econometrics_intro.htm.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ และอุทัยวรรณ สายพัฒนา. (2555). *ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (Validity and Reliability)*. สืบค้นจาก <http://www.watpon.com/Elearning/validity.pdf>.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2548). *การใช้ SPSS เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล*. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2557). *การสุ่มตัวอย่าง (Sampling)*. สืบค้นจาก <http://www.watpon.com/Elearning/res22.htm>.
- ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2552). *80 นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ*. กรุงเทพฯ: แดเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตปอเรชั่น.
- เขาวลิต ตนานนท์ชัย. (2547). *การเรียนรู้ด้วยตนเอง: การเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับสังคมปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ: สยามรัฐ.
- ณัฐพัชร์ ล้อประเสริฐ. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ดุสิต ขาวเหลือง. (2554). การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ. *วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม*, 7(1), 18-32.

- ดำรงศักดิ์ จงวิบูลย์. (2543). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิตินา แคมมณี. (2541). *เอกสารประกอบกอบบรมเชิงปฏิบัติการเทคนิคการสอนเพื่อพัฒนาระบวนการคิด และการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสแควร์.
- ธีระรัตน์ จีระวัฒนา. (2557). การพัฒนาองเรือพาณิชย์ไทย: ความจำเป็นและความเป็นไปได้ในปัจจุบัน. *วารสารกฎหมายขนส่งและพาณิชย์นาวี*, 10(10).
- นิษฐ์นิภา ธนพิริยพงศ์ และเพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2558). การศึกษาอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในห้างสรรพสินค้า: กรณีศึกษา ห้างสรรพสินค้า A สาขาศรีนครินทร์ จังหวัดสมุทรปราการ. ใน *การประชุมวิชาการปัญญาภิวัฒน์ ครั้งที่ 5*. นนทบุรี: สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2555). *การกำหนดขนาดตัวอย่างและสถิติวิเคราะห์ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจ*. กรุงเทพฯ: สภาวิจัยแห่งชาติ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปราณี คูเจริญไพศาล และนงลักษณ์ วิรัชชัย. (2545). *ดัชนีความพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าประเภทอาหาร กรณีศึกษาผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- พิเชฐ คุณลธาราร, สนอง โลหิตวิเศษ, รุจพร ชนะชัย และฤทธิชัย อ่อนมิ่ง. (2557). การประเมินประสิทธิผลรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสานและการเรียนรู้แบบยืดหยุ่นเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับผู้ใหญ่วัยทำงาน. *วารสารวิจัยและพัฒนา*, 9(1).
- ภัทรพร เฉลิมบงกช. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์การเงินกรณีศึกษาผู้ใช้บริการธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ (ไทย) จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มัลลิกา บุนนาค. (2548). *สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัลลิกา หว่าพิทักษ์. (2557). *อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านความคุ้มค่าและด้านคุณภาพต่อความไว้วางใจ เชื่อใจ ความพึงพอใจการบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าธุรกิจบริการสักคิ้วในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รัชนิพร นาพุทธา. (2549). *ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของการฝึกอบรม บริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด กรณีศึกษา: บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย(ท่าหลวง) จำกัด*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รสริน ศรีสีگانนท์. (2555). *การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)*. สืบค้นจาก <http://www.saruthipong.com/port/document/299-705/299-705-8.pdf>.

- โรงเรียนการเดินเรือ บาร์เธอร์. (2549). *Welcome to Barter maritime school*. สืบค้นจาก <http://www.bartermaritimeschool.ac.th/>.
- โรงเรียนการเดินเรือเคมสตาร์ กรุงเทพฯ. (2553). *ประวัติความเป็นมาเกี่ยวกับโรงเรียน*. สืบค้นจาก <http://www.cns.ac.th/about.html>.
- โรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ. (2555). *ประวัติของโรงเรียน*. สืบค้นจาก <http://www.gm.ac.th/th/index.php?page=index>.
- วรรณวิภา พีราวัชร. (2549). *คุณภาพในการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาสี่แยกบ้านแขก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิกิพีเดีย. (2559). *ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี*. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี>.
- วิชัย ประสิทธิ์วุฒิเวชช์. (2542). *การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น: สถานที่ท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: เซ็นเตอร์ ดิสคัฟเวอรี.
- วิทวัส เหล่ากมลลาสน์. (2556). *โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลการรับรู้ด้านความคุ้มค่า และภาพลักษณ์ตราสินค้าที่มีต่อความไว้วางใจ เชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าบริษัท จีบีเอ็กซ์ทราเวล จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศนิ ทิพย์โกศัย และเพ็ญจิรา คันธวงค์. (2556). *การศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดและการรับรู้เกี่ยวกับการควบคุมการบริหารของร้านอาหารที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหารของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. ใน *การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพ 2556 พลวัตการศึกษาสร้างสรรค์เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิพล รื่นใจชน. (2549). *ความรู้ความเข้าใจในสิทธิของประชาชนเกี่ยวกับธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ ศึกษากรณีประชาชนหมู่ 1 ตำบลท่ามะขาม อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (ฉบับสมบูรณ์). กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สรารุช ลักษณะโต. (2556). *การพัฒนากิจการพาณิชย์นาวีไทย: กองเรือพาณิชย์นาวีและนายประจำเรือ*. *Veridian E-Journal*, 6(1), 243-252.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2546). *จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุเทพ อ่วมเจริญ. (2557). *การพัฒนาหลักสูตร: ทฤษฎีและการปฏิบัติ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนันท์ พิษพันธ์ไพศาล. (2552). *ความพึงพอใจต่อการเข้าอบรมโครงการส่งเสริมการจัดการที่ยั่งยืน (K SME CARE)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุนีย์ ภูพันธ์. (2546). *แนวคิดพื้นฐานการสร้างและการพัฒนาหลักสูตร*. เชียงใหม่: The Knowledge Center.
- แสงจันทร์ โสภากาล. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล* (รายงานการวิจัย). เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2539). *สังคมวิทยาภาวะสูงอายุ ความเป็นจริงและการคาดการณ์ในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2548). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2551). *พัฒนาการเรียนรู้และการจัดกิจกรรมสำหรับผู้ใหญ่*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: อดุลพัฒนกิจ.
- Chen, Y.-S., & Chang, C.-H. (2012). Enhance green purchase intentions: The roles of green perceived value, green perceived risk, and green trust. *Management Decision, 50*(3), 502-520.
- Cohen, J. (1977). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. New York: Academic Press.
- Craig, J. B. L, & Moores, K. (2006). A 10-year longitudinal investigation of strategy, system, and environment on innovation in family firms. *Family Business Review, 19*(1), 1-10.
- De Rijdt, C., Stes, A., Van der Vleuten, A., & Dochy, F. (2013). Influencing variables and moderators of transfer of learning to the workplace within the area of staff development in higher education: Research review. *Educational Research Review, 8*, 48-74.
- Erdfelder, E., Faul, F., & Buchner, A. (1996). G*Power: A general power analysis program. *Behavior Research Methods Instruments & Computers, 28*(1), 1-11.
- Good, C. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Griffin, C. (1983). *Curriculum theory in adult lifelong education*. London: Croom Helm.
- Harris, T., Chung, W., Frye, C. L., & Chiaburu, D. S. (2014). Satisfaction guaranteed? Enhanced impact of trainer competence for autonomous trainees. *Industrial and Commercial Training, 46*(5), 270-277.

- Håvold, J. I., Nistad, S., Skiri, A., & Ødegård, A. (2015). The human factor and simulator training for offshore anchor handling operators. *Safety Science*, 75, 136-145.
- Kim, H. J., Park, J., Kim, M. J., & Ryu, K. (2013). Does perceived restaurant food healthiness matter? Its influence on value, satisfaction and revisit intentions in restaurant operations in South Korea. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 397-405.
- Kirschner, P. A., Sweller, J., & Clark, R. E. (2006). Why minimal guidance during instruction does not work: An analysis of the failure of constructivist, discovery, problem-based, experiential, and inquiry-based teaching. *Educational Psychologist*, 41, 75-86.
- Mackelprang, A. W., Jayaram, J., & Xu, K. (2012). The influence of types of training on service system performance in mass service and service shop operations. *International Journal of Production Economics*, 138(1), 183-194.
- Miles, J., & Shevlin, M. (2001). *Applying regression and correlation: A guide for students and researchers*. London: Sage.
- Nitiphong. (2012). *Collinearity*. Retrieved from www.nitiphong.com/paper_word/phd/Collinearity.doc.
- Norfazlina, G., Sharidatul Akma, A. S., Nurul Adrina, S., & Noorizan, M. M. (2016). Customer information system satisfaction and task productivity: The moderating effect of training. *Procedia Economics and Finance*, 37, 7-12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pedhazur, E. J. (1997). *Multiple regression in behavioral research: Explanation and prediction*. Stamford, CT: Thomson Learning.
- Review of Maritime Transport. (2011). United Nations Conference on Trade and Development. Geneva, Switzerland: Author.
- Ryu, K., & Han, H. (2010). Influence of the quality of food, service, and physical environment on customer satisfaction and behavioral intention in quick casual restaurants: Moderating role of perceived price. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(3), 310-329.

- Simona, G. (2015). Optimization of training strategies – a study on Learners' motivation and satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 180, 808-813.
- Taba, H. (1962). *Curriculum development: Theory and practice*. New York: Harcourt.
- Torrance, P. E. (1963). *Education and the creative potential*. Minneapolis: The Lund Press.







มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
BANGKOK UNIVERSITY

ชุดที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า
ที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบอรมการเดินเรือ A

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ได้มีอย่างมีประสิทธิภาพต่อธุรกิจบริการฝึกอบอรม ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงตามความเห็นของท่านมากที่สุด โอกาสนี้ผู้ศึกษาวิจัย นางสาวพิชชา บ้านมะหิงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

คำชี้แจง: กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยเลือกตอบเพียงช่องเดียว

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 25 ปี 2. 26-30 ปี
 3. 31-35 ปี 4. 36-40 ปี
 5. 41 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. อนุปริญญา/ ปวส.
 3. ปริญญาตรี 4. ปริญญาโท
 5. ปริญญาเอก 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 20,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 30,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 40,001 – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 50,000 บาทขึ้นไป | |

6. อาชีพ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ รัฐบาล | <input type="checkbox"/> 2. พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 3. ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 4. นิสิต/ นักศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

7. เมื่อนึกถึงสถานที่ฝึกอบรมท่านนึกถึงสถานที่ใดเป็นอันดับแรก

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. โรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A | <input type="checkbox"/> 2. ศูนย์ฝึกพานิชย์นาวี |
| <input type="checkbox"/> 3. โรงเรียนนักเรียนเดินเรือ | <input type="checkbox"/> 4. เคมสตาร์ |
| <input type="checkbox"/> 5. โรงเรียนการเดินทางเรือบาร์เธอร์ | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

8. ท่านรู้จักโรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A จากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. เว็บไซต์ของโรงเรียน | <input type="checkbox"/> 2. เฟสบุ๊กของทางโรงเรียน |
| <input type="checkbox"/> 3. ไลน์ | <input type="checkbox"/> 4. แผ่นพับของทางโรงเรียน |
| <input type="checkbox"/> 5. บริษัท/ คนรู้จักแนะนำ | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

9. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งในการสมัครอบรม

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 1,000-3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 3,001-6,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 6,001-9,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 9,001-12,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 12,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 15,001 บาทขึ้นไป |

10. ท่านเคยอบรมหลักสูตรอะไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Security awareness training course |
| <input type="checkbox"/> 2. Basic training refresher course |
| <input type="checkbox"/> 3. Survival craft and rescue boats course |
| <input type="checkbox"/> 4. Advanced training in fire fighting course |
| <input type="checkbox"/> 5. Medical first aid course |
| <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียง
ข้อละหนึ่งคำตอบ และโปรดทำให้ครบทุกข้อ

		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
เนื้อหาหลักสูตร (content of course)						
1	หลักสูตรการสร้างความตระหนักในการรักษาความปลอดภัยบนเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก					
2	หลักสูตรการทบทวนพื้นฐานคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก					
3	หลักสูตรเรือช่วยชีวิตเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก					
4	หลักสูตรการดับไฟขั้นสูงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก					
5	หลักสูตรการจัดการกลุ่มผู้โดยสารเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก					
6	หลักสูตรการขนส่งสินค้าอันตรายสำหรับคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก					
รูปแบบการเรียนการสอน (pedagogic approach)						
1	ท่านคิดว่าทำให้คำแนะนำของบุคลากรในระหว่างการอบรมดีขนาดไหน					
2	ท่านคิดว่าความพร้อมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A ก่อนการอบรมดีขนาดไหน					
3	ท่านคิดว่าการอภิปรายสรุปหลังการอบรมมีประโยชน์อย่างมาก					
4	ท่านคิดว่า การผ่านการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้					
5	ท่านคิดว่า การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองมีความเสมือนจริงมาก เช่น การนำเรือด้วยเครื่องจำลองสถานการณ์ เป็นต้น					

		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6	เพื่อนร่วมงานของฉันพบว่าการอบรมทฤษฎีร่วมกับการฝึกปฏิบัติเป็นประโยชน์อย่างมาก					
ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น (increased knowledge and understanding)						
1	การฝึกอบรมทำให้ฉันมีความรู้มากขึ้น					
2	ฉันมีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับการสร้างทีมงานหลังการฝึกอบรม					
3	ฉันได้แนวความคิดมากมายสำหรับการฝึกอบรม					
4	ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของการวางแผนที่ดี					
5	ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของกระบวนการคิดของกลุ่มคนที่ฉันทำงานด้วย					
6	ฉันได้เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งบนเรือ					
แรงจูงใจที่จะเรียน (motivation to learn)						
1	ฉันวิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนของตัวเองก่อนเลือกหลักสูตรอบรม					
2	ฉันจะเลือกเป้าหมายของฉันที่ต้องการก่อนเลือกหลักสูตรอบรม					
3	ฉันจะเลือกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องก่อนเลือกหลักสูตรอบรม					
4	ฉันจะพิจารณาจากการประเมินผลการเรียนจากผู้อื่นก่อนที่ฉันจะเลือกหลักสูตรอบรม					
คุณภาพการอบรม (quality training)						
1	การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาการทำงานของฉันได้					
2	ฉันคิดว่าหลักสูตรอบรมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะผ่านการรับรองหลักสูตรจากกรมเจ้าท่าทุกหลักสูตร					

		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3	ฉันคิดว่าโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008					
4	การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ความคุ้มค่า (value)						
1	ฉันคิดว่าความรู้จากการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A นี้คุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป					
2	ฉันคิดว่าค่าใช้จ่ายการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A คุ้มค่าเมื่อเทียบกับที่อื่น					
3	ฉันคิดว่ามูลค่าโดยรวมของการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A ไม่แพง					
4	ฉันคิดว่าราคาค่าอบรมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A สมเหตุสมผลทุกหลักสูตร					
ความพึงพอใจของลูกค้า (customer Satisfaction)						
1	ฉันรู้สึกพึงพอใจหลังจากฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้					
2	ฉันยินดีที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A นี้					
3	ฉันชื่นชอบที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้					
4	ฉันชอบการอบรมหลักสูตรต่างๆที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้					
5	ฉันพึงพอใจอาจารย์ผู้สอนโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้					
6	ฉันมีแรงจูงใจเชิงบวกต่อการได้ฝึกอบรมในโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A แห่งนี้					

คำชี้แจง: ขอให้ท่านแนะนำเพิ่มเติมสำหรับปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของ
ลูกค้าที่เข้าอบรมโรงเรียนฝึกอบรมการเดินเรือ A

โอกาสนี้ ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

นางสาว พิสาชา บ้านมะหิงษ์

E-Mail: pissacha33.ae@gmail.com





1959/248 ตีคอนโด สุขุมวิท 109
 ต.สำโรงเหนือ อ.เมืองสมุทรปราการ
 จ.สมุทรปราการ 10270
 โทรศัพท์ 091-6983586
 E-mail: pissacha33.ae@gmail.com

22 สิงหาคม 2558

เรื่อง ใคร่ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามเพื่อใช้ในแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย
 (Independent Study) นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
 กรุงเทพ

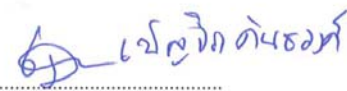
เรียน ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์

ดิฉันนางสาวพิชชา บ้านมะหิงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้า
 อบรมโรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ เนื่องจากดิฉันทราบว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจ
 นี้ ความคิดเห็นของท่านจะช่วยให้แบบสอบถามงานวิจัยมีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้
 เป็นอย่างดี ดังนั้น ดิฉันใคร่ขอให้ท่านพิจารณาประเมินว่า เป็นคะแนน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Of
 Item Objective Congruence : IOC) ดังนี้ “+1” หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายโดย
 ผู้บริโภคโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้เป็นอย่างดี “0” หมายถึง ไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้ “-1” หมายถึง ข้อความ
 นั้นมีค่าเขียนที่ผิด ไม่ถูกต้อง หรือไม่น่าจะถูกต้อง หรือไม่สามารรถเข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ด้วยความเคารพอย่างสูง

ลงชื่อ.....



(ดร.เพ็ญจิรา คันธวงศ์)
 อาจารย์ที่ปรึกษา
 คณะบริหารธุรกิจ

ลงชื่อ.....



(นางสาวพิชชา บ้านมะหิงษ์)
 นักศึกษา

1959/248 ตีคอนโด สุขุมวิท 109
 ต.สำโรงเหนือ อ.เมืองสมุทรปราการ
 จ.สมุทรปราการ 10270
 โทรศัพท์ 091-6983586
 E-mail: pissacha33.ae@gmail.com

22 สิงหาคม 2558

เรื่อง โคร์ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามเพื่อใช้ในแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย
 (Independent Study) นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
 กรุงเทพ

เรียน นายนนท์ศักดิ์ ประเสริฐชัย

ดิฉันนางสาวพิสชา บ้านมะหิงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้า
 อบรมโรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ เนื่องจากดิฉันทราบว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจ
 นี้ ความคิดเห็นของท่านจะช่วยให้แบบสอบถามงานวิจัยมีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้
 เป็นอย่างดี ดังนั้น ดิฉันใคร่ขอให้ท่านพิจารณาประเมินว่า เป็นคะแนน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Of
 Item Objective Congruence : IOC) ดังนี้ "+1" หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายโดย
 ผู้บริโภคโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้เป็นอย่างดี "0" หมายถึง ไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้ "-1" หมายถึง ข้อความ
 นั้นมีค่าเขียนที่ผิด ไม่ถูกต้อง หรือไม่น่าจะถูกต้อง หรือไม่สามารถเข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ด้วยความเคารพอย่างสูง

ลงชื่อ.....


(นายนนท์ศักดิ์ ประเสริฐชัย)
 Manager Director
 บริษัท ศูนย์อบรมมารีนเนอร์ไทย จำกัด

ลงชื่อ.....


(นางสาวพิสชา บ้านมะหิงษ์)
 นักศึกษา

1959/248 ตีคอนโด สุขุมวิท 109
 ต.สำโรงเหนือ อ.เมืองสมุทรปราการ
 จ.สมุทรปราการ 10270
 โทรศัพท์ 091-6983586
 E-mail: pissacha33.ae@gmail.com

22 สิงหาคม 2558

เรื่อง ใคร่ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามเพื่อใช้ในแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย
 (Independent Study) นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
 กรุงเทพ

เรียน นายอิศรานันท์ ช่วยชู

ดิฉันนางสาวพิสชา บ้านมะหิงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้า
 อบรมโรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ เนื่องจากดิฉันทราบว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจ
 นี้ ความคิดเห็นของท่านจะช่วยให้แบบสอบถามงานวิจัยมีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายโดยผู้บริโภครองธุรกิจนี้
 เป็นอย่างดี ดังนั้น ดิฉันใคร่ขอให้ท่านพิจารณาประเมินว่า เป็นคะแนน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Of
 Item Objective Congruence : IOC) ดังนี้ "+1" หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายโดย
 ผู้บริโภครองธุรกิจนี้เป็นอย่างดี "0" หมายถึง ไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้ "-1" หมายถึง ข้อความนั้นมีค่าเขียนที่
 ผิด ไม่ถูกต้อง หรือไม่น่าจะถูกต้อง หรือไม่สามารถเข้าใจได้ง่ายโดยผู้อบรมของธุรกิจนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ด้วยความเคารพอย่างสูง

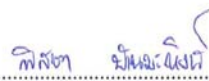
ลงชื่อ.....



(นายอิศรานันท์ ช่วยชู)

Quality Management Representative
 บริษัท ศูนย์อบรมมารีนเนอร์ไทย จำกัด

ลงชื่อ.....



(นางสาวพิสชา บ้านมะหิงษ์)

นักศึกษา

1959/248 ตีคอนโด สุขุมวิท 109
 ต.ลำโพงเหนือ อ.เมืองสมุทรปราการ
 จ.สมุทรปราการ 10270
 โทรศัพท์ 091-6983586
 E-mail: pissacha33.ae@gmail.com

22 สิงหาคม 2558

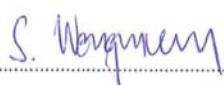
เรื่อง ใ้ร่ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคำถามเพื่อใช้ในแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย
 (Independent Study) นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
 กรุงเทพ

เรียน นายสมชาย วงษ์หมื่น

ดิฉันนางสาวพิสชา บ้านมะหิงษ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กำลังดำเนินการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่เข้า
 อบรมโรงเรียนสุภาพบุรุษเดินเรือ เนื่องจากดิฉันทราบว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีประสบการณ์เกี่ยวกับธุรกิจ
 นี้ ความคิดเห็นของท่านจะช่วยให้แบบสอบถามงานวิจัยมีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายโดยผู้บริคคของธุรกิจนี้
 เป็นอย่างดี ดังนั้น ดิฉันใ้ร่ขอให้ท่านพิจารณาประเมินว่า เป็นคะแนน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index Of
 Item Objective Congruence : IOC) ดังนี้ “+1” หมายถึง ข้อคำถามนั้น มีค่าเขียนที่ถูกต้อง เข้าใจง่ายโดย
 ผู้บริคคโดยผู้บริคคของธุรกิจนี้เป็นอย่างดี “0” หมายถึง ไม่แน่ใจหรือตัดสินใจไม่ได้ “-1” หมายถึง ข้อความ
 นั้นมีค่าเขียนที่ผิด ไม่ถูกต้อง หรือไม่น่าจะถูกต้อง หรือไม่สามารุ่เข้าใจได้ง่ายโดยผู้บริคคของธุรกิจนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

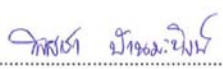
ด้วยความเคารพอย่างสูง

ลงชื่อ.....

(นายสมชาย วงษ์หมื่น)

Principal

บริษัท ศูนย์อบรมมารีนเนอร์ไทย จำกัด

ลงชื่อ.....

(นางสาวพิสชา บ้านมะหิงษ์)

นักศึกษา

Factors	Eng. V.	Thai v.	IOC	คำแนะนำ จาก ผู้เชี่ยวชาญ	รวม คะแนน
content of course		เนื้อหาหลักสูตร			
content of course (CC) (Håvold, Nistad et al. 2015)	Security awareness training was a very useful topic.	CC1: หลักสูตรการสร้างความตระหนักรู้ในการรักษาความปลอดภัย ภัยบนเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก			
	Basic training refresher was a very useful topic.	CC2: หลักสูตรการทบทวนพื้นฐานคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก			
	Survival craft and rescue boats was a very useful topic.	CC3: หลักสูตรเรือช่วยชีวิตเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก			
	Advanced training in fire fighting was a very useful topic.	CC4: หลักสูตรการดับไฟขั้นสูงเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก			
	Crowd management was a very useful topic.	CC5: หลักสูตรการจัดการกลุ่มผู้โดยสารเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก			
	Hazardous and harmful cargoes for seafarers was a very useful topic.	CC6: หลักสูตรการขนส่งสินค้าอันตรายสำหรับคนประจำเรือเป็นเรื่องที่มีประโยชน์มาก			

Factors	Eng. V.	Thai v.	IOC	คำแนะนำ จาก ผู้เชี่ยวชาญ	รวม คะแนน
pedagogic approach		รูปแบบการเรียนการสอน			
pedagogic approach (PA) (Håvold, Nistad et al. 2015)	Instructions during training worked well.	PA1: ท่านคิดว่าทำให้คำแนะนำของบุคลากรในระหว่างการอบรมดีขนาดไหน			
	The preparation before training was very useful.	PA2: ท่านคิดว่า การเตรียมความพร้อมของโรงเรียนฝึกอบอรมการเดินเรือ A ก่อนการอบรมดีขนาดไหน			
	The discussion after training was very useful.	PA3: ท่านคิดว่า การอภิปรายสรุปหลังการอบรมมีประโยชน์อย่างมาก			
	It is very important to train when practicing co-operation.	PA4: ท่านคิดว่า การผ่านการฝึกอบอรมเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้			
	The simulator tests were very realistic.	PA5: ท่านคิดว่า การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองมีความเสมือนจริงมาก เช่น การนำเรือด้วยเครื่องจำลองสถานการณ์ เป็นต้น			

Factors	Eng. V.	Thai v.	IOC	คำแนะนำ จาก ผู้เชี่ยวชาญ	รวม คะแนน
	My colleagues found the combination of theory and simulator practice very useful.	PA6: เพื่อนร่วมงานของฉันทพบว่าการอบรมทฤษฎี ร่วมกับการฝึกปฏิบัติเป็นประโยชน์อย่างมาก			
increased knowledge and understanding		ความรู้และความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น			
increased knowledge and understanding (IKU) (Håvold, Nistad et al. 2015)	I learned a lot about co-operation.	IKU1: การฝึกอบรมทำให้ฉันมีความรู้มากขึ้น			
	I learnt a lot about team building.	IKU2: ฉันมีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับการสร้างทีมงาน หลังการฝึกอบรม			
	I gained many ideas about how to arrange for training.	IKU3: ฉันได้แนวความคิดมากมายสำหรับการฝึกอบรม			
	I gained much better understanding of the importance	IKU4: ฉันมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับความสำคัญของการวางแผนที่ดี			

Factors	Eng. V.	Thai v.	IOC	คำแนะนำ จาก ผู้เชี่ยวชาญ	รวม คะแนน
	of good planning.				
	I gained a better understanding of the thinking process of the people I work with.	IKU5: ฉันมีความเข้าใจ มากขึ้นเกี่ยวกับความ สำคัญของกระบวนการ คิดของกลุ่มคนที่ฉัน ทำงานด้วย			
	I learned a lot about how to solve conflicts onboard.	IKU6: ฉันได้เรียนรู้ เกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหา ความขัดแย้งบนเรือ			
motivation to learn		แรงจูงใจที่จะเรียน			
motivation to learn (ML) (De Rijdt, Stes et al. 2013)	Need analysis	ML1: ฉันวิเคราะห์ความ ต้องการที่จะเรียนของ ตัวเองก่อนเลือกหลักสูตร อบรม			
	Learn goals	ML2: ฉันจะเลือก เป้าหมายของฉันที่ต้องการ ก่อนเลือกหลักสูตรอบรม			
	content relevance	ML3: ฉันจะเลือกเนื้อหา ที่เกี่ยวข้องก่อนเลือก หลักสูตรอบรม			
	Feedback	ML4: ฉันจะพิจารณาจาก การประเมินผลการเรียน จากผู้อื่นก่อนที่ฉันจะ เลือกหลักสูตรอบรม			

Factors	Eng. V.	Thai v.	IOC	คำแนะนำ จาก ผู้เชี่ยวชาญ	รวม คะแนน
quality training		คุณภาพการอบรม			
quality training (QT) (Mackelprang, Jayaram et al. 2012)	Quality related training given to managers and supervisors in the unit.	QT1: การฝึกอบรมที่มีคุณภาพช่วยพัฒนาการทำงานของฉันได้			
		QT2: ฉันคิดว่าหลักสูตรอบรมของโรงเรียนฝึกรบการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะผ่านการรับรองหลักสูตรจากกรมเจ้าท่าทุกหลักสูตร			
		QT3: ฉันคิดว่าโรงเรียนฝึกรบการเดินเรือ A มีคุณภาพ เพราะได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008			
		QT4: การฝึกอบรมช่วยเพิ่มความรู้และความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
value		ความคุ้มค่า			
value (V) (Kim, Park et al. 2013)	Training experience at this facility is worth the Money.	V1: ฉันคิดว่าความรู้จากการฝึกรบที่โรงเรียนฝึกรบการเดินเรือ A นี้ คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป			

Factors	Eng. V.	Thai v.	IOC	คำแนะนำ จาก ผู้เชี่ยวชาญ	รวม คะแนน
	It is a good deal to Train at this facility as compared to other location.	V2: ฉันคิดว่าค่าใช้จ่ายการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A ค่อนข้างดีเมื่อเทียบกับที่อื่น			
	The overall value of training at this facility is high.	V3: ฉันคิดว่ามูลค่าโดยรวมของการฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A ไม่แพง			
		V4: ฉันคิดว่าราคาค่าอบรมของโรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A สมเหตุสมผลทุกหลักสูตร			
customer Satisfaction		ความพึงพอใจของลูกค้า			
customer satisfaction (CS) (Kim, Park et al. 2013; Harris, Chung et al. 2014)	I feel satisfied after training at this facility.	CS1: ฉันรู้สึกพึงพอใจหลังจากฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A แห่งนี้			
	I am pleased to have visited this facility.	CS2: ฉันยินดีที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A นี้			
	I really enjoyed the train at this facility.	CS3: ฉันชื่นชอบที่ได้ฝึกอบรมที่โรงเรียนฝึกอบรมการเดินทางเรือ A แห่งนี้			

Factors	Eng. V.	Thai v.	IOC	คำแนะนำ จาก ผู้เชี่ยวชาญ	รวม คะแนน
		CS4:ฉันชอบการอบรม หลักสูตรต่าง ๆ ที่ โรงเรียนฝึกอบรมการ เดินเรือ A แห่งนี้			
	Is instructor competence positively related to course satisfaction.	CS5: ฉันพึงพอใจอาจารย์ ผู้สอนโรงเรียนฝึกอบรม การเดินเรือ A แห่งนี้			
	Are trainees' motivational orientations toward autonomy positively related to course satisfaction.	CS6: ฉันมีแรงจูงใจเชิง บวกต่อการได้ฝึกอบรมใน โรงเรียนฝึกอบรมการ เดินเรือ A แห่งนี้			

บรรณานุกรม

- De Rijdt, C., Stes, A., Van der Vleuten, A., & Dochy, F. (2013). Influencing variables and moderators of transfer of learning to the workplace within the area of staff development in higher education: Research review. *Educational Research Review, 8*, 48-74.
- Harris, T., Chung, W., Frye, C. L., & Chiaburu, D. S. (2014). Satisfaction guaranteed? Enhanced impact of trainer competence for autonomous trainees. *Industrial and Commercial Training, 46*(5), 270-277.
- Håvold, J. I., Nistad, S., Skiri, A., & Ødegård, A. (2015). The human factor and simulator training for offshore anchor handling operators. *Safety Science, 75*, 136-145.
- Kim, H. J., Park, J., Kim, M. J., & Ryu, K. (2013). Does perceived restaurant food healthiness matter? Its influence on value, satisfaction and revisit intentions in restaurant operations in South Korea. *International Journal of Hospitality Management, 33*, 397-405.
- Mackelprang, A. W., Jayaram, J., & Xu, K. (2012). The influence of types of training on service system performance in mass service and service shop operations. *International Journal of Production Economics, 138*(1), 183-194.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพิสชา บ้านมะหิงษ์
อีเมล	pissacha33.ae@gmail.com
ประวัติการศึกษา	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะอุตสาหกรรมเกษตรและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ - สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านนา “นายกพิทยากร”
ประสบการณ์การทำงาน	ปี 2555-ปัจจุบัน บริษัท ศูนย์อบรมมารีนาเนอรัไทย จำกัด ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายการเงิน

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 22 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2569

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... ศิษษา นั้่งและศิษย์..... อยู่บ้านเลขที่ 199 1248
ซอย..... สุขุมวิท 109..... ถนน..... ตำบล/แขวง..... กำโจนท้อ
อำเภอ/เขต..... เมือง..... จังหวัด..... สัมครปฐมกร..... รหัสไปรษณีย์ 10270
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว..... 7570201124
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... สาขาวิชา..... -..... คณะ..... บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ..... ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่แต่งกรม
โรงเรียนฝึกงม กรม กศ เดิมหรือ A

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต..... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาว พิษธา บ้านมะหิงห์)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร