บทความ

หัวข้อ	ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ปรียากร
ชื่อนักศึกษา	นางสาวดวงจันทร์ โสดก
รดีหลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563

หัวข้อ	ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ปรียากร
ชื่อนักศึกษา	นางสาวดวงจันทร์ โสดก
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับต้น รุ่นที่ 37 จำนวน 64 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46, S.D.700) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพการอบรม ($\overline{X}$ = 4.65, S.D.660) รองลงมาคือด้านความรู้ความเข้าใจ ($\overline{X}$ = 4.54, S.D.670) ด้านการประเมินผลการอบรม ($\overline{X}$ = 4.54, S.D.730) ด้านวิทยากร ($\overline{X}$ = 4.48, S.D.700) ด้านความพร้อม ($\overline{X}$ = 4.46, S.D.670) ด้านอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.33, S.D.740) และด้านกระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 4.32, S.D.690) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม

Title	Satisfaction of Trainees in the Bangkok Metropolitan Management Program Class 37 of BMA Training and Development Institute
Advisor	Assoc. Prof. Pakorn Priyakorn, Ph.D.
Name	Duangjun Sodok
Degree	Master of Public Administration
Academic year	2020

Abstract

The objective of this research was to study the level satisfaction of trainees in the Bangkok Metropolitan Management Program Class 37 of BMA Training and Development Institute. The samples consisted of 64 people who participated in the Primary Metropolitan Administration Course Class 37. The data were collected by questionnaire and analyzed by using frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of this research found that the satisfaction of trainees in the Bangkok Metropolitan Management Program Class 37 of BMA Training and Development Institute in overall was in highest level ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. 700). When considering in each aspect, it was found that the most aspect was training quality ($\overline{X}$= 4.65, S.D. 660). Then the cognition ($\overline{X}$ = 4.54, S.D.670), training evaluation ($\overline{X}$= 4.54, S.D.730), speaker ($\overline{X}$ = 4.48, S.D.700), arrangement ($\overline{X}$ = 4.46, S.D.670), convenience ($\overline{X}$ = 4.33, S.D.740), and the least was training process ($\overline{X}$ = 4.32, S.D.690) were respectfully.

Keyword : satisfaction, satisfaction of Trainees

ความสำคัญของเรื่องที่วิจัย

กรุงเทพมหานครได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาข้าราชการระดับนักบริหารและการเตรียมความพร้อมของกลุ่มข้าราชการที่จะก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งทางการบริหารให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณของข้าราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความสำเร็จในการบริหารงานตามตำแหน่งหน้าที่และภารกิจที่ต้องรับผิดชอบ จึงกำหนดให้มีการพัฒนาข้าราชการระดับนักบริหารอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ได้แก่ โครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับสูง นักบริหารมหานครระดับกลาง และนักบริหารมหานครระดับต้น

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานครได้พิจารณาเห็นว่าข้าราชการของกรุงเทพมหานคร ที่ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ และประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน เป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ราชการและเป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องเตรียมความพร้อมในการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งทางการบริหาร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะและประสบการณ์ด้านการบริหารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถเป็นผู้บริหารงานราชการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมาะสม นับเป็นภารกิจสำคัญที่กรุงเทพมหานครต้องส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในระดับนี้ให้มีศักยภาพและเป็นกำลังสำคัญขององค์กรต่อไป อันจะเป็นผลให้เกิดประโยชน์ในการดูแลทุกข์สุขและการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นเป้าประสงค์หลักในการบริหารงานราชการของกรุงเทพมหานคร

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น เป็นหลักสูตรที่มุ่งพัฒนานักบริหารของกรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และภาวะผู้นำในการบริหารจัดการที่สอดคล้องและทันต่อเหตุการณ์ การเปลี่ยนแปลง เป็นนักบริหารที่มีคุณธรรม จริยธรรมตามหลักธรรมาภิบาล สามารถบูรณาการการทำงานร่วมกันกับภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานครให้เกิดผลอย่างเป็นธรรม เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งเอเชีย โดยพัฒนาตามสมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะที่พึงประสงค์ (BMAPro 21st Competency Model) ภายใต้แนวคิดข้าราชการไทยกับการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 โดยมีจุดเน้นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาการบริการและการบริหารเมือง ภายใต้แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามกรอบการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในระยะ 5 ปี ของรัฐบาล (พ.ศ. 2561 – 2565) โดยการสร้างผู้นำเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขีดความสามารถในการสร้างนวัตกรรม และสอดคล้องกับแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561 – 2565) ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาศักยภาพของนักบริหารและเตรียมความพร้อมการเป็นผู้นำใน

การปฏิบัติภารกิจของเมืองในอนาคต โดยเน้นการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ตรง การสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งองค์ความรู้ และกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมของผู้นำในการแลกเปลี่ยนด้วยกระบวนการกลุ่ม (Group Learning) การถอดบทเรียนจากกรณีศึกษา (Case Study) การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) การระดมความคิดเห็นเพื่อพัฒนางาน (Workshop) การฝึกปฏิบัติโดยสถานการณ์จำลอง (Simulation and Virtual Reality) และการถ่ายทอดหลักการแนวคิดทฤษฎีโดยการบรรยาย (Lecture) ซึ่งในภาพรวมของหลักสูตรใช้กลยุทธ์การเรียนรู้จากการเรียนรู้ร่วมกับผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีประสบการณ์ (Experiential Learning) การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงและพัฒนาทักษะการตัดสินใจเชิงนโยบาย (Decision Agenda) การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ (Best Practice Learning) และการสังเคราะห์และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ในการจัดทำผลงานการศึกษา (Study Project) (กรุงเทพมหานคร, 2563)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ประจำโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับต้น รุ่นที่ 37 ทำให้มีความสนใจที่จะศึกษา “ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานคร ระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัย ความพึงพอใจ 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรม 2. ด้านวิทยากร 3. ด้านการอำนวยความสะดวก 4. ด้านความพร้อม 5. ด้านคุณภาพการอบรม 6. ด้านความรู้ความเข้าใจ 7. ด้านการประเมินผลการอบรม

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 จำนวน 64 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการทำวิจัย เริ่มต้นเดือน ธันวาคม 2563 - เดือนมีนาคม 2564

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

2. ผลการวิจัยจะแนวทางในการไปปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการดำเนินการฝึกอบรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์ของการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

ความพึงพอใจ คือ เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนะของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก

ผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ หรือตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน (คุณสมบัติตามที่คณะกรรมการหลักสูตรนักบริหารมหานครกำหนด) ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้บังคับบัญชาระดับต้น (ผบต.) หรือนักบริหารมหานครระดับต้น (บนต.) มาก่อน รุ่นละ 60 คน

เจ้าหน้าที่ คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

นักบริหารมหานครระดับต้น หมายถึง ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ หรือตำแหน่งประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน ที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร หมายถึง ส่วนราชการในสังกัด สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานครมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครด้วยกระบวนการฝึกอบรม ให้คำปรึกษาแนะนำวิธีดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรมีโอกาสพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม และคุณภาพชีวิต ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้อักษรย่อ “สพข.”

สภาพทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

การพัฒนาข้าราชการและบุคลากรของกรุงเทพมหานครมีการจัดตั้งส่วนราชการขึ้นรับผิดชอบดำเนินการตั้งแต่สมัยเทศบาลนครกรุงเทพ โดยตั้งเป็น “แผนกฝึกอบรม” สังกัดกองการเจ้าหน้าที่เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2509 และกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศยกฐานะขึ้นเป็น กองฝึกอบรม เมื่อวันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2516 ฉะนั้น สถาบันฯ จึงถือเอาวันที่ 22 มกราคม เป็นวันก่อตั้งสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครด้วย

การปฏิบัติงานของกองฝึกอบรมได้มีวิวัฒนาการขึ้นตามลำดับ มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและปรับหน้าที่ความรับผิดชอบให้ทันต่อภาระหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และตอบสนอง นโยบายผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จนเมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2539 คณะกรรมการข้าราชการ-กรุงเทพมหานคร มีมติอนุมัติให้ยกฐานะกองฝึกอบรม ขึ้นเป็น “สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร” สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีกรอบอัตรากำลัง 120 ตำแหน่ง ตามโครงสร้าง ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ส่วนแผนงานและส่งเสริมความรู้
3. ส่วนวิชาการ
4. ส่วนพัฒนาการบริหาร
5. ส่วนจัดการฝึกอบรม
6. ศูนย์ฝึกอบรม

จากภารกิจในปัจจุบันและปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครต้องปรับปรุงรูปแบบการทำงานและปรับบทบาทหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรมเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นงานที่มีความยากซับซ้อน โดยต้องสามารถส่งเสริมและพัฒนาบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและส่วนราชการต่าง ๆ ให้สามารถทำหน้าที่ ในการพัฒนาบุคลากรของตนเองได้ตามเส้นทางการพัฒนาสายอาชีพที่กำหนดไว้

คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานครจึงได้มีมติ ครั้งที่ 9/2561 เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2561 เห็นชอบให้ปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ การกำหนดอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ มีกรอบอัตรากำลัง 119 ตำแหน่ง โดยแบ่งส่วนราชการภายในดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา
3. ส่วนบริหารจัดการการฝึกอบรม
4. ส่วนนวัตกรรมการเรียนรู้
5. ศูนย์การเรียนรู้มหานคร

ส่วนราชการดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ

กรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 108) ณ วันที่ 9 พฤศจิกายน 2561 และลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 135 ตอนพิเศษ 322 ง วันที่ 17 ธันวาคม 2561 ดังนี้

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) กำหนดทิศทางและแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบายของกรุงเทพมหานคร และการติดตามรายงานการประเมินผล

(2) พัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสม กับบทบาทและภารกิจของกรุงเทพมหานครและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการฝึกอบรมพัฒนา

(3) ศึกษา วิเคราะห์ นวัตกรรมด้านการบริหารและนวัตกรรมการเรียนรู้เพื่อการเผยแพร่ แนวคิดและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ตลอดจนการพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้

(4) ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเองด้วยการศึกษา อบรมดูงานทั้งในและต่างประเทศ และเรียนรู้ด้วยตนเอง

(5) ศึกษา ค้นคว้า และเผยแพร่วิทยาการบริหารสมัยใหม่และองค์ความรู้ใหม่ เพื่อการพัฒนาและนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งผลิตและพัฒนานวัตกรรม การเรียนรู้ให้มีความทันสมัย

(6) ออกแบบและเผยแพร่สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์และเป็นศูนย์กลางข้อมูล ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและการพัฒนาคนในภาพรวม

(7) บริหารจัดการความรู้ด้านการพัฒนาคน พัฒนางานที่ได้จากการศึกษา วิจัย และส่งเสริมการนำความรู้ไปพัฒนางานอย่างเป็นรูปธรรม

(8) เผยแพร่ข้อมูลความรู้และนวัตกรรมด้านการบริหารมหานคร

(9) ให้คำปรึกษาแนะนำการนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ประกอบการพัฒนา

(10) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ภายใต้แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2556 – 2575) และแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2561 – 2565) สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครได้ดำเนินพันธกิจตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ.2561 – 2565) เป็นกรอบกำหนดทิศทางการพัฒนาศักยภาพของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานครในทุกด้านให้พร้อมเป็นมืออาชีพ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคดิจิตอล (Digital) โดยมีคุณลักษณะของทรัพยากรบุคคลแบบ BMA Pro 21st มุ่งสู่การเป็นมหานครแห่งเอเชีย ด้วยเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครและ

บุคลากรกรุงเทพมหานครให้สามารถ 1) ทำงานได้ 2) ทำงานดี 3) มีผลงานโดดเด่น 4) พัฒนาผู้อื่นได้ และ 5) พร้อมเป็นผู้นำและสามารถบริหารเมืองให้ได้รับการยอมรับในระดับสากลและ มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ของคนในศตวรรษที่ 21 ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร 4 ด้าน ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครให้มีสมรรถนะพึงประสงค์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาศักยภาพของนักบริหารและเตรียมความพร้อมการเป็นผู้นำในการปฏิบัติภารกิจของเมืองในอนาคต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มประสิทธิภาพเครื่องมือและกลไกการขับเคลื่อนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างวัฒนธรรมองค์กรสมัยใหม่

โดยยึดภารกิจสำคัญ ดังนี้

1. พัฒนาองค์การและเสริมสร้างค่านิยมมุ่งสู่วัฒนธรรมองค์กรที่ดี

2. จัดโครงการฝึกอบรม สัมมนา ดูงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะหลัก และสมรรถนะวิชาชีพ และตามระดับอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยเน้นการพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต และความภาคภูมิใจให้แก่บุคลากรของกรุงเทพมหานคร

3. สนับสนุน ส่งเสริมกระบวนการส่งเสริมความรู้ให้บุคลากรไปศึกษา ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ดูงาน และปฏิบัติการวิจัย ในประเทศและต่างประเทศ

4. เป็นที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเน้นกระจายบทบาทการพัฒนาบุคลากรของกรุงเทพมหานครให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร

5. พัฒนาบุคลากรสู่ความเป็นมืออาชีพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง/เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์ดังกล่าว สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร จึงได้กำหนดภารกิจหลักที่สำคัญ ดังนี้

1. การพัฒนาข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานครให้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะเหมาะสมสอดคล้องกับกับภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ

2. การศึกษาและเผยแพร่นวัตกรรมทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการจัดการองค์ความรู้ด้านการพัฒนาบุคลากรของกรุงเทพมหานคร

3. ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการดำเนินการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองทั้งในรูปแบบของเอกสาร ได้แก่ วารสารปัญญพัฒน์ หรือจดหมายข่าว รวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Training Variety หรือ e - learning เป็นต้น

4. การให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ และศึกษาและเผยแพร่นวัตกรรมและองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครในบทบาทหุ้นส่วนด้านกลยุทธ์ (Strategic partner) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เหมาะสม ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจของกรุงเทพมหานครให้บรรลุวัตถุประสงค์ (กรุงเทพมหานคร, [ออนไลน์], 2563)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนาภา ประกากรธัญญกิจ (2557) ศึกษาเรื่อง "ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี" การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี รวมทั้งศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการศาลแพ่งธนบุรี จำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคว์แสควร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรีอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านราคาค่าบริการ และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ในด้านบุคลากรและลักษณะภายนอก การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจการใช้บริการที่ศาลแพ่งธนบุรีไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ไปใช้บริการจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ ระยะเวลาที่ใช้บริการ สถานะในการติดต่อ และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลแพ่งธนบุรี

อรรณพ สนธิไชย และคณะ (2552) ศึกษาเรื่อง "ประสิทธิผลของการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาพยาบาลด้านการแพทย์แผนไทย สำหรับนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาธารณสุขศาสตร์" โดยสนใจศึกษาติดตามประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย สามารถรักษาพยาบาลตามเกณฑ์ของหลักสูตรการรักษาทางการแพทย์แผนไทยเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ก่อนและหลังการอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปปฏิบัติได้จริงครบถ้วน

ธงชัย ดียิ่ง (2560) ศึกษาเรื่อง "ความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าอบรมดับเพลิงขั้นต้นของบุคลากรโรงเรียนสุเหร่าลาดบัวขาว กรุงเทพมหานคร" การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าอบรมดับเพลิงขั้นต้นของบุคลากรโรงเรียนสุเหร่าลาดบัวขาว กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรโรงเรียนสุเหร่าลาดบัวขาว กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 36 – 40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุราชการ 1-3 ปี และไม่เคยผ่านการอบรมขั้นต้น 2. ความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าอบรมดับเพลิงขั้นต้นของบุคลากรโรงเรียนสุเหร่าลาดบัวขาว กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า มีความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าอบรมดับเพลิงขั้นต้นระดับมาก เมื่อแยกระดับความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าอบรมดับเพลิงขั้นต้น เป็นรายได้โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมาไปหาน้อย ตามลำดับดังนี้ ด้านการป้องกัน ด้านการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ ด้านอัคคีภัย และด้านอุปกรณ์ ตามลำดับ

นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา (2556) ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดการพลังงานภายในองค์การ" เป็นการประเมินระบบการจัดฝึกอบรมอันครอบคลุมถึงบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตตามรูปแบบ CIPP และประเมินปฏิกิริยาและการเรียนรู้ตามรูปแบบของเคิร์กแพททริค ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นด้านบริบท ความพึงพอใจด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยที่วิทยากรมีความรู้ในหัวข้อที่สอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อที่สุด ส่วนผลการประเมินปฏิกิริยาพบว่า ด้านบริบทของผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ เข้ารับการฝึกอบรมเพราะเป็นไปตามกฎหมาย ส่วนด้านปัจจัยนำเข้าหลักสูตร คู่มือมีความเหมาะสม

เมทิกา พ่วงแสง (2559) ศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร" การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตรด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย จำนวน 282 ชุด วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t- test และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ

หลักสูตรด้านการวิจัย พบว่า ภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรและวิธีการถ่ายทอดความรู้ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตรด้านการวิจัยจำแนกตามเพศ พบว่าผู้เข้าร่วมอบรมเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรด้านการวิจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัยจำแนกตามอายุ หน่วยงาน และประสบการณ์การทำวิจัย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัยแตกต่างกัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ หลักสูตรด้านการวิจัยไม่แตกต่างกัน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์การทำวิจัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นงจฐศรมย์ วุวรรณพิมล (2554) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมการทำสมุนไพรของศูนย์กสิกรรมสมุนไพรไท เขาขุนอินทร์ ตำบลป่ายุบใน อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นบ้านของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการทำสมุนไพรของศูนย์กสิกรรมสมุนไพรไท เขาขุนจันทร์ ตำบลป่ายุบใน อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง ความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสมุนไพรและการทำสมุนไพร ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการทำสมุนไพร ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการทำสมุนไพร และปัญหาและข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมการทำสมุนไพรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 43.29 ปี การศึกษาในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,469.51 บาท ประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 19.01 ปี ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกของกลุ่มลูกค้า ธ.ก.ส. 2) โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความรู้ปานกลาง ในเรื่องการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร (น้ำหมักชีวภาพสมุนไพร) สำหรับผู้ไม่มีความรู้เลยมากที่สุด คือ เรื่องความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร ได้แก่ อันตรายจากการแพ้ยาสมุนไพร อาการที่เกิดจากการแพ้ยาสมุนไพร และอาการเจ็บป่วยและโรคที่ไม่ควรใช้สมุนไพร 3) โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านพิธีกร คือ มีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และมีความพึงพอใจระดับน้อย ในผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรที่วางจำหน่าย คือ สบู่สมุนไพร 4) การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความ

พึงพอใจในการเข้าอบรมการทำสมุนไพร และ 5) โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีปัญหาระดับน้อยที่สุด ในด้านการดำเนินการฝึกอบรม คือ จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากเกินไป ส่วนข้อเสนอแนะ พบว่า ให้ความคิดเห็นด้านกิจกรรมการฝึกอบรมมากที่สุด ระบุว่าควรมีการสอนวิธีการนวดแผนไทย

นริศรา บุญเที่ยง (2562) ศึกษาเรื่อง “ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการอบรม และความพร้อมในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อศึกษากระบวนการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความพึงพอใจในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 2) ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหามีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานได้ร้อยละ 33.31 3) กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผลมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานได้ร้อยละ 58.40 และ 4) ความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานได้ร้อยละ 74.80

สุธิรา อัมพาผล และปฏิพัทธ์ จันทร์รุ่งเรือง (2558) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรข้าราชการที่ดี : กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อการให้บริการหลักสูตร ข้าราชการที่ดี ประจำปี

งบประมาณ 2558 และเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการต่อการฝึกอบรมสัมมนา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเนื้อหาและด้านวิทยากรและวิธีการสอน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และในแต่ละหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านวิทยากรและวิธีการสอนและด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละสังกัดหน่วยงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

สุมิตรา นานักจันทร์ (2556) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อสื่อฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารท้องถิ่นกับประชาคมอาเซียนของสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อสื่อฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารท้องถิ่นกับประชาคมอาเซียนของสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อสื่อฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารท้องถิ่นกับประชาคมอาเซียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประเภทสื่อในการฝึกอบรม พบว่าอยู่ในระดับมาก คือ สื่อบุคคลมีความรู้ในเรื่องที่ฝึกอบรมเป็นอย่างดี ด้านขั้นตอนการใช้สื่อในการฝึกอบรมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ การใช้สื่อนำเข้าสู่การฝึกอบรม ด้านคุณภาพของสื่อในการฝึกอบรม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ สื่อมีความน่าสนใจ ด้านประโยชน์ของสื่อในการฝึกอบรม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ สื่อช่วยทำให้เข้าใจง่าย ส่วนอีก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านปัญหาและอุปสรรคการใช้สื่อในการฝึกอบรม พบว่า อยู่ในระดับน้อย คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไม่มีส่วนร่วมในการใช้สื่อการฝึกอบรม

วีระพันธ์ วาพันสุ (2556) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสถานีดับเพลิงห้วยขวาง กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร” และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสถานีดับเพลิงห้วยขวาง กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร ในด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านลักษณะหน้าที่การทำงานด้านลักษณะหน้าที่การงาน ด้านความก้าวหน้า

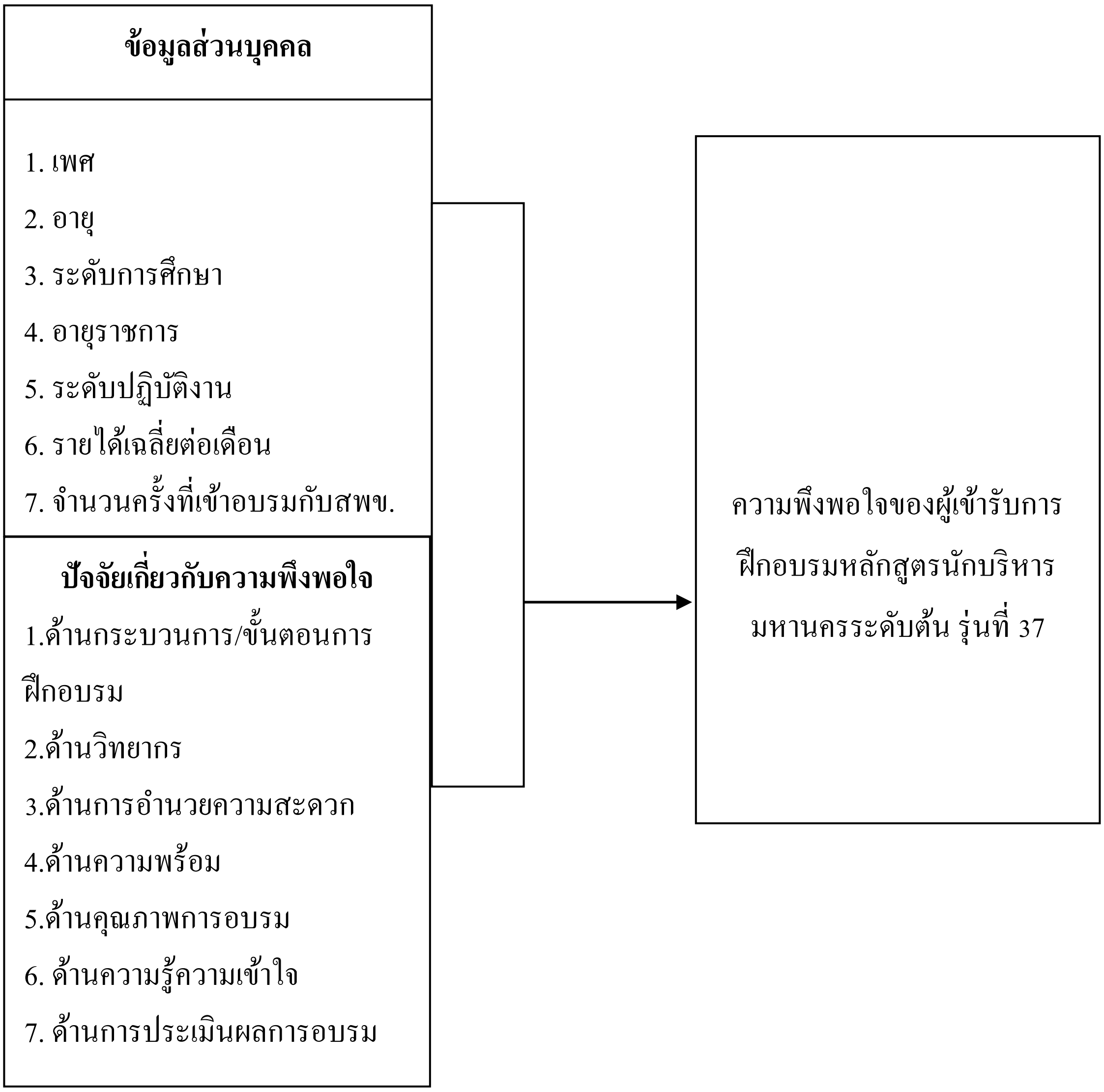
และการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติหน้าที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุราชการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการสถานีดับเพลิงห้วยขวาง กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานค จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสถานีดับเพลิงห้วยขวาง กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อันดับที่สอง คือ ด้านลักษณะหน้าที่การงาน อันดับที่สาม คือ ด้านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อันดับที่สี่ คือ ได้ความก้าวหน้าในการยอมรับในการปฏิบัติหน้าที่ และอับดับสุดท้าย คือ รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนตามลำดับ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยปัจจัยความพึงพอใจ 7 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรม 2. ด้านวิทยากร 3. ด้านการอำนวยความสะดวก 4. ด้านความพร้อม 5. ด้านคุณภาพการอบรม 6. ด้านความรู้ความเข้าใจ และ7. ด้านการประเมินผลการอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงกรอบแนวคิดมาจากการศึกษาของ เมทิกา พ่วงแสง (2559) ดังนี้

ตัวแปรอิสระ **ตัวแปรตาม**

(Independent Variable) **(Dependent Variable)**



ภาพประกอบที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกบอรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 ในช่วงเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2563 จำนวน 64 คน

กลุ่มตัวอย่างโดยมีการศึกษาจากประชากรทั้งหมด จำนวน 64 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยพิจารณาจากโครงสร้างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

1. สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อายุราชการ 5. ระดับปฏิบัติงาน 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7. จำนวนครั้งที่เข้าอบรมกับสพข.โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended Question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ใน 7 ด้าน รวมทั้งสิ้น 28 ข้อ ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า5ระดับ (Rating Scale)

3. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยสร้างลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการขอความร่วมมือแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 64 คน และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และลงรหัสข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์มีขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4. ประมวลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4.อายุราชการ 5.ระดับปฏิบัติงาน 6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7. จำนวนครั้งที่เข้าอบรมกับสพข.

ปัจจัยความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯ ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการฝึกอบรม 2. ด้านวิทยากร 3. ด้านอำนวยความสะดวก 4. ด้านความพร้อม 5. ด้านคุณภาพการอบรม 6. ด้านความรู้ความเข้าใจ 7. ด้านการประเมินผลการอบรม

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อหาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37

อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษามีประเด็นสำคัญที่นำมาเสนออภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรม ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .690 โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความพึงพอใจในความตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด รองลงมาประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพึงพอใจในการจัดลำดับขั้นตอนของการฝึกอบรม ประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาการฝึกอบรม และประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์โครงการ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรมให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความพึงพอใจในความตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด จัดลำดับขั้นตอนของการฝึกอบรม ความ

เหมาะสมของระยะเวลาการฝึกอบรม และความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์โครงการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงจฐศรมย์ วุวรรณพิมล (2554) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมการทำสมุนไพรของศูนย์กสิกรรมสมุนไพรไท เขาขุนอินทร์ ตำบลป่ายุบใน อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง” ผลการวิจัยพบว่า 1 โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความรู้มาก ในเรื่องการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร (น้ำหมักชีวภาพสมุนไพร) สำหรับผู้ไม่มีความรู้เลยมากที่สุด คือ เรื่องความรู้เกี่ยวกับสมุนไพร ได้แก่ อันตรายจากการแพ้ยาสมุนไพร อาการที่เกิดจาการแพ้ยาสมุนไพรและอาการเจ็บป่วยและโรคที่ไม่ควรใช้สมุนไพร 3) โดยภาพรวมผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจระดับมาก ด้านพิธีกร คือมีความรู้ ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และมีความพึงพอใจระดับน้อย ในผลิตภัณฑ์จากสมุนไพรที่วางจำหน่าย คือ สบู่สมุนไพร

2. ด้านวิทยากร ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .700 โดยเฉพาะประเด็น ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรมีการสรุปเนื้อหาและประเด็นสำคัญ รองลงมาประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ครอบคลุมตามขอบเขตเนื้อหาวิชา ประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรใช้เทคนิค สื่อการสอนเหมาะสมและน่าสนใจ และประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรสามารถถ่ายทอดเนื้อหาและนำเสนอได้น่าสนใจ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ด้านวิทยากรให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรมีการสรุปเนื้อหาและประเด็นสำคัญ วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ครอบคลุมตามขอบเขตเนื้อหาใช้เทคนิค สื่อการสอนเหมาะสมและน่าสนใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทิกา พ่วงแสง (2559) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัย พบว่า ภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิทยากรและวิธีการถ่ายทอดความรู้ 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการ หลักสูตรด้านการวิจัยจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรด้านการวิจัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 3) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัยจำแนกตามอายุ

หน่วยงาน และประสบการณ์การทำวิจัย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัยแตกต่างกัน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ หลักสูตรด้านการวิจัยไม่แตกต่างกัน และผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีประสบการณ์การทำวิจัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการหลักสูตรด้านการวิจัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ด้านอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .740 โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่รองลงมาประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ใช้ในการฝึกอบรม ประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับโสตทัศนูปกรณ์และประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารประกอบการฝึกอบรม

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ด้านอำนวยความสะดวกให้ความสำคัญกับความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สถานที่ใช้ในการฝึกอบรม และโสตทัศนูปกรณ์ เอกสารประกอบการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นริศรา บุญเที่ยง (2562) วิจัยเรื่อง "ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการอบรม และความพร้อมในการฝึกอบรมที่มีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนนรัชดาภิเษก" ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กระบวนการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ความพึงพอใจในการฝึกอบรม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก 2) ความพร้อมในการฝึกอบรมด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านเนื้อหามีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานได้ร้อยละ 33.31 3) กระบวนการฝึกอบรมด้านการจัดทำ ด้านการตรวจสอบ และด้านการประเมินผลมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานได้ร้อยละ 58.40 และ 4) ความพึงพอใจในการฝึกอบรมมีผลต่อแรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานได้ร้อยละ 74.80

4. ด้านความพร้อม ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .670 โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ รองลงมาประเด็นความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ฝึกอบรม ประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม ประเด็น ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการได้มีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบ การปฏิบัติงานของคณะทำงาน ตามแผนพัฒนาชุมชนที่กำหนดไว้

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ด้านความพร้อม ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สถานที่ฝึกอบรม อุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมิตรา นานักจันทร์ (2556) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อสื่อฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารท้องถิ่นกับประชาคมอาเซียนของสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อสื่อฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหารท้องถิ่นกับประชาคมอาเซียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประเภทสื่อในการฝึกอบรม พบว่าอยู่ในระดับมาก คือ สื่อบุคคลมีความรู้ในเรื่องที่ฝึกอบรมเป็นอย่างดี ด้านขั้นตอนการใช้สื่อในการฝึกอบรมพบว่า อยู่ในระดับมาก คือ การใช้สื่อนำเข้าสู่การฝึกอบรม ด้านคุณภาพของสื่อในการฝึกอบรม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ สื่อมีความน่าสนใจ ด้านประโยชน์ของสื่อในการฝึกอบรม พบว่า อยู่ในระดับมาก คือ สื่อช่วยทำให้เข้าใจง่าย ส่วนอีก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านปัญหาและอุปสรรคการใช้สื่อในการฝึกอบรม พบว่า อยู่ในระดับน้อย คือ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไม่มีส่วนร่วมในการใช้สื่อการฝึกอบรม

5. ด้านคุณภาพการอบรม ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .660 โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการได้รับความรู้ แนวคิดใหม่ๆ จากการอบรม รองลงมาประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการได้รับการพัฒนาทักษะและประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการฝึกอบรม ประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากโครงการไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ ประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมในหลักสูตรเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ด้านคุณภาพการอบรม ให้ความสำคัญกับ ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการได้รับ

ความรู้ แนวคิดใหม่ ๆ การพัฒนาทักษะและประสบการณ์ใหม่ ๆ และสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากโครงการไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

6. ด้านความรู้ความเข้าใจ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .670 โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ รองลงมาประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่เรียนตรงตามที่ระบุไว้ในหลักสูตรประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสาระการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสามารถเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่เรียน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้านความรู้ความเข้าใจ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ เนื้อหาวิชาที่เรียนตรงตามที่ระบุไว้ในหลักสูตร สาระการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิรา อัมพาผล และปฏิพัทธ์ จันทร์รุ่งเรือง (2558) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตรข้าราชการที่ดี : กรณีศึกษา กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการให้บริการต่อการฝึกอบรมสัมมนา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมระดับมาก พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเนื้อหาและด้านวิทยากรและวิธีการสอน เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และในแต่ละหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านวิทยากรและวิธีการสอนและด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละสังกัดหน่วยงานมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

7. ด้านประเมินผลการอบรม ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .730 โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม รองลงมาประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาของหลักสูตรทันสมัยและเหมาะสมกับผู้อบรม ประเด็นความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรเข้าใจง่ายและเป็นที่น่าสนใจ และประเด็น ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความเหมาะสมของกิจกรรมในหลักสูตร

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าด้านประเมินผลการอบรมให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม เนื้อหาวิชาของหลักสูตรทันสมัยและเหมาะสมกับผู้อบรม หลักสูตรทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรณพ สนธิไชย และคณะ (2552) วิจัยเรื่อง "ประสิทธิผลของการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาพยาบาลด้านการแพทย์แผนไทย สำหรับนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาธารณสุขศาสตร์" โดยสนใจศึกษาติดตามประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย สามารถรักษาพยาบาลตามเกณฑ์ของหลักสูตรการรักษาทางการแพทย์แผนไทยเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้อง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ก่อนและหลังการอบรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมไปปฏิบัติได้จริงครบถ้วน

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8

2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และมีอายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9

3. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 56.9 รองลงมามีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีอายุราชการสูงกว่า 10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และมีอายุราชการ 6 – 10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

5. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับชำนาญการ ประเภทวิชาการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 และดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติงาน ประเภททั่วไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

6. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 สูงกว่า 40,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ

22.4 และ 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

7. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่อบรมกับสพข. ไม่เกิน 2 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 จำนวน 3 – 5 ครั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และ สูงกว่า 5 ครั้ง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .700 เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้

1. ด้านคุณภาพการอบรม มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .660

2. ด้านความรู้ความเข้าใจ มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .670

3. ด้านวิทยากร มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .700

4. ด้านการประเมินผลการอบรม มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .730

5. ด้านความพร้อม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .670

6. ด้านอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .740

7. ด้านกระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรม มีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .690

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรม ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .690

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความพึงพอใจในความตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .647 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพึงพอใจในการจัดลำดับขั้นตอนของการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .699 การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .768 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความเหมาะสมในการประชาสัมพันธ์โครงการฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .640 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านวิทยากร ในภาพรวมระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .700

เมื่อพิจารณา รายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรใช้เทคนิค สื่อการสอนเหมาะสมและน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .755 ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

2 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรมีการสรุปเนื้อหาและประเด็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .655 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ครอบคลุมตามขอบเขตเนื้อหาวิชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .706 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิทยากรสามารถถ่ายทอดเนื้อหาและนำเสนอได้น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .680 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .740

เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้

1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .667 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ใช้ในการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .730 การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับโสตทัศนูปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .709 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับเอกสารประกอบการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .831 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านความพร้อม ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .670 เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .616 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับวิทยากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .647 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจเกี่ยวกับอุปกรณ์ในการอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .706 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .706 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.5 ด้านคุณภาพการอบรม ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .660 เมื่อพิจารณา รายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการได้รับความรู้ แนวคิดใหม่ ๆ จากการอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .659 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการได้รับการพัฒนาทักษะและประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .659 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสามารถนำสิ่งที่ได้รับจากโครงการไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .641 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมในหลักสูตรเอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้และพัฒนาความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .676 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2.6 ด้านความรู้ความเข้าใจ ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .670 เมื่อพิจารณา รายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .674 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาที่เรียนตรงตามที่ระบุไว้ในหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .622 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสาระการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .655 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสามารถเข้าใจในเนื้อหาวิชาที่เรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .706 การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.7 ด้านประเมินผลการอบรม ในภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .730 เมื่อพิจารณา รายข้อโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .726 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเนื้อหาวิชาของหลักสูตรทันสมัยและเหมาะสมกับผู้อบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .731 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเนื้อหาหลักสูตรเข้าใจง่ายและเป็นที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .681 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความเหมาะสมของกิจกรรมในหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .765 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร (จากผู้ตอบแบบสอบถาม)

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 37 ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรม

1.1 มีการปรับแก้ไขโปรแกรมการอบรมให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

1.2 การทำผลงานทางวิชาการมีประโยชน์ในการพัฒนาคนและสร้างความสัมพันธ์ในรุ่นดี แต่ก็สร้างความเครียดให้แก่ผู้อบรมในบางครั้ง เนื่องจากเนื้อหาในเวลาเรียนเข้มข้น

2. ด้านวิทยากร

2.1 วิทยากรมีความรู้ความสามารถมากตามวิชาของหลักสูตรและมีการนำเสนอที่น่าสนใจ

2.2 . ในภาพรวมวิทยากรสร้างแนวคิดมุมมองที่ดีแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สามารถอธิบายและแสดงกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจเป็นอย่างดี

3. ด้านอำนวยความสะดวก

3.1 สถาบันมีการอำนวยความสะดวกผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีทั้งในเรื่องของข้อมูล สถานที่ และการตอบข้อสงสัย

3.2 สิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสมตามความจำเป็นที่ต้องใช้ในการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร

4. ด้านความพร้อม

4.1 ระยะเวลาจำกัด สถานการณ์โควิดทำให้ต้องงดกิจกรรมบางอย่างลงอาจทำให้หลักสูตรขาดความสมบูรณ์

4.2 มีขลุกขลิกบ้าง เนื่องจากสถานการ covid-19

5. ด้านคุณภาพการอบรม

5.1 ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

5.2 สร้างแนวคิด ทัศนคติในการทำงานเป็นอย่างดี มีหลักการทำงาน สร้างแรงจูงใจเพิ่มเติมกิจกรรมกระตุ้นความรู้ความเข้าใจให้มากขึ้น

6. ด้านความรู้ความเข้าใจ

6.1 ได้รับความรู้ความเข้าใจตามหลักสูตรที่เข้าอบรมสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานได้

6.2 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจในภาพรวมของการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร

7. ด้านการประเมินผลการอบรม

7.1 การฝึกอบรมในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อตนเองอย่างมากที่สุด พร้อมทั้งได้เครือข่าย ได้พัฒนาตนเอง พร้อมทั้งนำความรู้ที่ได้มาพัฒนางาน ทำให้ได้แนวความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น อยากให้มีการจัดฝึกอบรมในรุ่นต่อๆไป

7.2 บุคลากรสพข.ทุกท่านที่เกี่ยวข้อง วิทยากร อาจารย์ที่ปรึกษา ให้ความรู้การดูแลเป็นอย่างดี สถานที่ อาหาร

บรรยากาศในการอบรมดี เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลาจึงต้องทำให้เนื้อหาวิชาบางวิชาอัดแน่นจนเกินไป กิจกรรมกระตุ้นความสัมพันธ์มีน้อย

7.7 เพิ่มความรู้ได้หลากหลายกว่าตอนที่ไม่ได้เข้ารับอบรม

7.8 สามารถนำความรู้ไปประยุคใช้และต่อยอดในชีวิตประจำวันและงานได้

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครรุ่นที่ 37 สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการฝึกอบรม ควรดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องการประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรม โดยเน้นวิธีแจกแผ่นพับติดบอร์ด การประชาสัมพันธ์การฝึกอบรม โดยวิธีแจ้งให้ทราบทาง Intranet ทั้งนี้เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมทราบล่วงหน้าว่ามีการฝึกอบรมหลักสูตรอะไร วันเวลาใด สถานที่ใด มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไรโดยวิธีต่างๆ ให้ทั่วถึง

2. ด้านวิทยากร ควรดำเนินการสรรหา หรือพัฒนาวิทยากรให้มีความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ในหลักสูตรที่ฝึกอบรม โดยเน้นให้วิทยากร มีการยกตัวอย่างประกอบเนื้อหา และสามารถตอบปัญหาข้อซักถาม ได้ถูกต้องชัดเจนและตรงประเด็น

3. ด้านอำนวยความสะดวก ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเรื่องสถานที่อบรม ให้มีอากาศถ่ายเทเย็นสบาย และโต๊ะเก้าอี้ ภายในสถานที่ฝึกอบรม ควรจัดให้มีขนาดเหมาะสมกับสภาพร่างกายไม่ทำให้เมื่อยล้า

4. ด้านความพร้อม ควรดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาเรื่องการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการควบคุมเวลาให้ตรงตามกำหนดการที่ตั้งไว้ และจัดเวลาให้เหมาะสมและพอเพียงกับเนื้อหาของหลักสูตร

5. ด้านคุณภาพการอบรม ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องวิธีการฝึกอบรม โดยวิธีใช้กรณีศึกษา เพื่อให้ผู้อบรมสามารถแก้ปัญหาได้ไม่เฉพาะแต่ท่องจำอย่างเดียว

6. ด้านความรู้ความเข้าใจ ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ปัญหาให้ผู้เข้ารับการอบรมด้วยความเต็มใจ เตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในการอบรมเป็นไปด้วยดี ดูแล อำนวยความสะดวกให้ผู้อบรม และควรหาวิธีการจูงใจให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจอย่างต่อเนื่อง

7. ด้านการประเมินผลการอบรม ควรดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแบบฟอร์มการประเมินผลงาน ควรเป็นแบบฟอร์มที่มีความละเอียดชัดเจนทำให้ผู้เข้า

รับการฝึก อบรม สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการฝึกอบรมของหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการจัดการฝึกอบรมต่อไป

2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเจาะจงองค์ประกอบตัวแปรในการฝึกอบรมในแต่ละด้านในระดับลึก เพื่อให้การศึกษามีความละเอียดมากขึ้น สามารถที่จะนำมาปรับปรุงรูปแบบการจัดการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิเคราะห์ด้านงบประมาณ และผลตอบแทนจากการฝึกอบรม เพื่อแสดงถึงความคุ้มค่าในการจัดการฝึกอบรม และนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูง

บรรณานุกรม

หนังสือภาษาไทย

กุณฑลี รื่นรมย์ เพลินทิพย์ โกเมศโสภา และ สาวิภา อุณหนันท์. (2548). **การมุ่งเน้นลูกค้าและการตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น.** (พิมพ์ครั้งที่ 2) . กรุงเทพฯ : อินโนกราฟฟิกส์.

กิตติ พัชรวิชญ์. (2544). **การฝึกอบรมการศึกษานอกระบบ ในเอกสารการสอนชุดวิชา หลักสูตรการ เรียนรู้และเทคนิคการฝึกอบรม.** เล่มที่ 2 หน่วยที่ 10 นนทบุรีมหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาศึกษาศาสตร์.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). **คู่มือซอฟต์แวร์การวางแผนทรัพยากรองค์กร** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง.

จิตตินันท์ นันทไพบูรย์. (2551). **จิตวิทยาการบริการ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

จงกลนี ชุติมาเทวินทร์. (2544). **การฝึกอบรมเชิงพัฒนา**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2540). **การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ.** กรุงเทพฯ : ชวนการพิมพ์.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. (2541). **การจัดการทรัพยากรบุคคล.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดนัย เทียนพุฒ. (2540). **กลยุทธ์การพัฒนาคน สำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ.** กรุงเทพฯ : บุ๊คแบงก์.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **การบริหารงานบุคคล.** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

บุญคง หันจางสิทธิ์. (2540). **เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ ประชากร แรงงาน การศึกษา ฝึกอบรมศาสนธรรม จริยธรรม สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม.** กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พริ้นติ้งเฮ้าส์.

พัฒนา สุขประเสริฐ. (2540). **กลยุทธ์ในการฝึกอบรม.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. (2544). **การบริหารการฝึกอบรม**. เพชรบูรณ์: คณะวิทยาการจัดการ สถาบัน ราชภัฏเพชรบูรณ์.

ไพศาล ไกรสิทธิ์. (2541). **การศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

พยอม วงศ์สารศรี. (2541). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอสเค บุ๊คเนส.

สมชาติ กิจยรรยง. (2545). **เทคนิคการจัดฝึกบอรมอย่างมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ : เอช.เอ็น.กรุ๊ป.

สุมาลี ปิตยานนท์ และเทียนฉาย กีระนันท์. (2535). **เศรษฐศาสตร์แรงงาน.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิมล คำย่อย. (2555). **ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลสุขภาพตำบลบ้านหยวก. อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี.** อุดรธานี.

อำนวย เดชชัยศรี. (2542). **สื่อการศึกษาพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.

บทนิพนธ์

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธงชัย ดียิ่ง. (2560). **ความรู้ความเข้าใจของผู้อบรมดับเพลิงขั้นต้นของบุคลากรโรงเรียนสุเหร่าลาดบัวขาว กรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ชนาภา ประกากรธัญญกิจ. (2557). **ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศาลแพ่งธนบุรี.** สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

นงจฐศรมย์ วุวรรณพิมล. (2554). ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการทำสมุนไพรของศูนย์ กสิกรรมสมุนไพรไท เขาขุนอินทร์ ตำบลป่ายุบใน อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นริศรา บุญเที่ยง. (2562). **ความพร้อมในการฝึกอบรม กระบวนการฝึกอบรม และความพึงพอใจใน การฝึกอบรมที่มีผลต่อ แรงจูงใจในการนำการฝึกอบรมไปพัฒนาในการทำงานของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในโซนถนน** . วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

นิวัฒน์ ตุ่นบุตรเสลา. (2556). **การประเมินผลการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินการจัดพลังงานภายในองค์การ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีระพันธ์ วาพันสุ. (2556). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสถานีดับเพลิงห้วย ขวาง กองปฏิบัติการดับเพลิง 2 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยทองสุข.

อานนท์ จรวิเศษ. (2554). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาตาก.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ หาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อุทัยวรรณ สุดใจ. (2545**). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคม วิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วารสาร

อรรณพ สนธิไชย และคณะ. (2552). "ประสิทธิผลของการฝึกอบรมหลักสูตรการรักษาพยาบาลด้านการแพทย์แผนไทย สำหรับนักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสาธารณสุขศาสตร์" **การศึกษาวิจัย**. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดสุพรรณบุรี ฉบับที่ 1 หน้า ก.

สุธีรา อัมพาผล และปฏิพัทธ์ จันทร์รุ่งเรือง. (2558). "ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการหลักสูตร ข้าราชการที่ดี": กรณีศึกษากระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. **วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร**. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 1(1).1-11

เมทิกา พ่วงแสง. (2559). .ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร". **วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.** สาขามนุษยศาสตร์ สังคมวิทยาและการศึกษา. 1(1).1-8.

ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กรุงเทพมหานคร.[ออนไลน์].(2563). สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก www.bangkok.go.th/training

หนังสือภาษาอังกฤษ

Becker, M.H., and Maiman, L.A. (1975). **"The Health Belief Model: Origins and Correlation in**

Psychological Theory". Health Education Monography, 2. Winter : 336-385.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book.

Kotler and Armstrong . (2008). **Principle of Marketing**. New Jersey : Prentice-Hall.

Kotler. (2003). **Marketing Management.** (11th ed). New Jersey: Prentice-Hall.

Millet. (2012). **Management in the Publics Service: The Quest for Effective Performance**. New York: Mcgraw-Hill Book Company.

Mullins, L. T. (1985). **Management and Organizational Behavior**. London: Pitman Publishing.

Oliver, R. L. (1980). "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions". **Journal of Marketing Research**, No.1 : 460-469.

Shelly. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden Huntchisam Press. Inc.

Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. London: Litton Educational.