



ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดฝึกอบรม รูปแบบ inhouse training
สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

Expectations and Satisfaction towards In-house Training Services of the
Institute of Human Resource and Organization Development Innovation,
Hatyai University

มนีรัตน์ รัตนพันธ์^{1*}, วิจิตรา หนูนุชทยาต², ธัญญา พงศ์พิทักษ์³, กาญจนา บิลละเต๊ะ⁴
และ ธนวัฒน์ ชินสำราญวงศ์⁵

Maneerat Rattanaphan^{1*}, Wichitra Nunhayad², Thanya Phongphitak³, Kanjana Binlate⁴
and Tanawat Chinsamranwong⁵

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Assistant Professor, Business School, Hatyai University.

^{2,3,4,5} เจ้าหน้าที่, สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

^{2,3,4,5} Staff, Institute of Human Resource and Organization Development Innovation, Hatyai University.

*Corresponding author, E-mail: Wichitra-n@hu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ 3) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการจัดฝึกอบรมฯ โดยใช้เทคนิคตารางเมทริกซ์ IPA (Importance-Performance Analysis การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 521 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA ผ่านหน้าต่างเมทริกซ์ 4 จตุภาค

ผลการวิจัยพบว่า

1) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71) ระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจด้านวิทยากรสูงสุดเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78) รองลงมาคือด้านการให้บริการของทีมงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71) และด้านผลลัพธ์ของการอบรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65) ตามลำดับ



2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis) พบว่า รายการประเมินคุณลักษณะของการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ตกอยู่ในพื้นที่จตุภาคที่ 2 ทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สามารถส่งมอบบริการได้ในระดับที่สูงมาก สอดคล้องกับความคาดหวังที่สูงของผู้รับบริการ ถือเป็นจุดแข็งที่สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ทำได้ดีเยี่ยมและบรรลุเป้าหมายการให้บริการอย่างสมบูรณ์

คำสำคัญ: การจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training, ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

Abstract

The objectives of this research were to 1) To study the expectation level of training participants towards the in-house training services provided by the Institute of Human Resource and Organization Development Innovation, Hatyai University. 2) To study the satisfaction level of training participants towards the in-house training services provided by the Institute of Human Resource and Organization Development Innovation, Hatyai University. 3) To comparatively analyze the expectations and satisfaction regarding the training services using the Importance-Performance Analysis (IPA) matrix technique. This quantitative research utilized a sample of 521 personnel from both public and private sectors who participated in the training programs. The research instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and IPA matrix analysis (4 Quadrants).

The results revealed that: 1) Overall, the participants' satisfaction towards the training services was at the highest level (Mean = 4.71), which exceeded their expectations prior to the training, which were also at the highest level (Mean = 4.60). When considering each aspect, participants were most satisfied with the speaker aspect (Mean = 4.78), followed by the team's service aspect (Mean = 4.71), and the training outcomes aspect (Mean = 4.65), respectively. 2) The results of the service gap comparison using the IPA technique showed that all evaluated attributes across the three aspects fell entirely into Quadrant II (Keep up the Good Work). This reflects that the institute was able to deliver services at a highly excellent level, perfectly aligning with the high expectations of the clients. This is considered a core strength that the institute has performed exceptionally well, fully achieving its service goals.

Keywords: In-house Training, Expectation, Satisfaction, Institute of Human Resource and Organization Development Innovation



บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรหรือสถานประกอบการ ถือเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันและการเติบโตอย่างยั่งยืน (ชูชัย สมितिไกร, 2565) การจัดฝึกอบรมในรูปแบบ In-house Training จึงกลายเป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมอย่างสูงจากหลายองค์กร เนื่องจากเป็นรูปแบบการพัฒนาบุคลากรที่มีความยืดหยุ่น สามารถออกแบบและปรับแต่งเนื้อหาหลักสูตรให้สอดคล้องกับบริบท ปัญหา วัฒนธรรมองค์กร และความต้องการเฉพาะด้านของแต่ละหน่วยงานได้อย่างตรงจุด ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาศักยภาพของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์, 2561)

สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มุ่งให้บริการวิชาการและพัฒนาทุนมนุษย์แก่หน่วยงานภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่อง ท่ามกลางการแข่งขันที่สูงขึ้นในธุรกิจการจัดฝึกอบรม สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร จึงให้ความสำคัญกับการสร้างความแตกต่างและรักษามาตรฐานการบริการ เพื่อสร้างความไว้วางใจจากลูกค้า ซึ่งจะบรรลุเป้าหมายนี้ได้ สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร จำเป็นต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

หัวใจสำคัญของการพัฒนาและประเมินคุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ การทำความเข้าใจใน 2 มิติหลัก (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985) ได้แก่ “ความคาดหวัง” (Expectation) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ผู้รับบริการยอมรับตั้งไว้ก่อนรับบริการ และ “ความพึงพอใจ” (Satisfaction) ซึ่งเป็นความรู้สึกตอบสนองภายหลังการได้รับบริการจริง หากสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรสามารถส่งมอบบริการได้ตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวัง จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว นอกจากนี้ การประเมินผลด้วยคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอต่อการกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ขององค์กร การนำเทคนิค Importance-Performance Analysis (IPA) มาประยุกต์ใช้ เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยระบุช่องว่าง (Gap) ของการให้บริการ ทำให้สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สามารถมองเห็นภาพรวมได้อย่างชัดเจนว่า ปัจจัยใดคือจุดแข็งที่ควรดำรงไว้ (Keep up the Good Work) และปัจจัยใดคือจุดที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดฝึกอบรม รูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ พร้อมทั้งนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ช่องว่างการให้บริการด้วยเทคนิค IPA เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่



2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่
3. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการจัดฝึกอบรมฯ โดยใช้เทคนิคตารางเมทริกซ์ IPA (Importance-Performance Analysis)

คำถามการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่มีต่อการให้บริการจัดฝึกอบรม รูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร อยู่ในระดับใด
2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจด้วยเทคนิค IPA แสดงให้เห็นว่าสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มีจุดแข็งที่ควรดำรงไว้ และมีจุดใดบ้างที่ควรปรับปรุง

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training การจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training เป็นการพัฒนาบุคลากรที่องค์กรเป็นผู้ริเริ่ม โดยเชิญวิทยากรหรือสถาบันจัดฝึกอบรมภายนอกเข้ามาดำเนินการจัดกิจกรรมให้แก่บุคลากรภายในองค์กร (ชูชัย สมितिไกร, 2556) จุดเด่นที่สำคัญ คือ ความสอดคล้อง (Relevance) ที่สามารถออกแบบและปรับแต่งเนื้อหาหลักสูตร (Tailor-made) ให้ตรงกับบริบท ปัญหา และวัฒนธรรมขององค์กรได้อย่างเฉพาะเจาะจง รวมถึงมีความคุ้มค่า (Cost-effectiveness) ด้านงบประมาณและเวลา (Dessler, 2020; Noe, 2017)

2. แนวคิดทฤษฎีความคาดหวังและความพึงพอใจ และคุณภาพการบริการ (Service Quality) หัวใจสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของการจัดฝึกอบรม คือ คุณภาพการบริการ ซึ่งต้องประเมินผ่าน 2 มิติ คือ ความคาดหวัง (Expectation) อันเป็นมาตรฐานที่ผู้รับบริการตั้งไว้ก่อนรับบริการ และความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งเป็นความรู้สึกตอบสนองหลังได้รับบริการ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; ภัทรพร สุวรรณพูล, 2562)

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดคุณภาพการบริการและการประเมินผลการฝึกอบรม (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานของหน่วยงาน จึงแบ่งองค์ประกอบหลักในการประเมินออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ด้านวิทยากร: ประเมินจากความรู้ ความเชี่ยวชาญ การถ่ายทอด และการสร้างความน่าเชื่อถือของวิทยากรผู้สอน

ด้านการให้บริการของทีมงานมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ : ประเมินจากความเอาใจใส่ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมอย่างรวดเร็วของทีมงาน

ด้านผลลัพธ์ของการอบรม : ประเมินจากผลลัพธ์เชิงประจักษ์ และความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง



2.1 แนวคิดและแบบจำลองคุณภาพการบริการ (Service Quality: SERVQUAL Model)

ในการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจ งานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดคุณภาพการบริการ ซึ่งระบุว่าคุณภาพการบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) กับการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริง (Perception) โดยครอบคลุมมิติที่สำคัญ เช่น ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ได้นำมิติเหล่านี้มาบูรณาการ เป็นข้อคำถามด้านวิทยาการและด้านการให้บริการของทีมงาน (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

2.2 แนวคิดและแบบจำลองการประเมินการฝึกอบรม (Kirkpatrick's Training Evaluation Model) สำหรับ การประเมินด้านผลลัพธ์ของการอบรม ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินที่แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 ปฏิกริยาตอบสนอง (Reaction): การประเมินความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมที่มีต่อหลักสูตร วิทยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกทันทีหลังจบการอบรม โดยมักใช้แบบสอบถาม

ระดับที่ 2 การเรียนรู้ (Learning): การประเมินระดับความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อดูความเข้าใจในเนื้อหา มักวัดผลผ่านแบบทดสอบก่อน-หลังการอบรม (Pre-test/Post-test)

ระดับที่ 3 พฤติกรรมหรือการนำไปประยุกต์ใช้ (Behavior): การประเมินความสามารถในการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง หลังจากกลับไปทำงานระยะหนึ่ง ผ่านการสังเกตหรือการสัมภาษณ์

ระดับที่ 4 ผลลัพธ์ต่อองค์กร (Results): การประเมินผลกระทบเชิงบวกที่เกิดขึ้นกับองค์กรอันเป็นผลมาจากการอบรม เช่น ต้นทุนที่ลดลง หรือยอดขายที่เพิ่มขึ้น โดยวัดจากตัวชี้วัดผลงาน (KPIs) หรือผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)

โดยในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นการประเมินในระดับที่ 1 ถึง 3 ผ่านมุมมองของผู้เข้ารับการอบรมเป็นหลัก (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006)

3. แนวคิดและเทคนิคการประเมินคุณภาพด้วย Importance-Performance Analysis (IPA)

เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการนำไปสู่การพัฒนาที่ตรงจุด งานวิจัยนี้ได้นำเทคนิค IPA ของ Martilla & James (1977) มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ซึ่งมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย เทคนิคนี้เป็นกระบวนการเปรียบเทียบและระบุแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยทำการประเมินและวัดผลใน 2 มิติหลัก ได้แก่ ระดับความคาดหวัง กำหนดให้ อยู่ในแกน Y และ ระดับความพึงพอใจ กำหนดให้อยู่ในแกน X

จากนั้น นำค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 มิติมาพล็อตกราฟจุดตัด เพื่อแสดงผลผ่านหน้าตาเมทริกซ์ (IPA Matrix) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 จุดภาค (4 Quadrants) ดังนี้

Quadrant I : จุดที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน (Concentrate Here) เป็นพื้นที่ที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญสูง แต่ผลการดำเนินงานของสถาบันยังต่ำกว่ามาตรฐาน ปัจจัยที่ตกอยู่ในพื้นที่นี้ถือเป็น “จุดอ่อนสำคัญ” ที่สถาบันต้องเร่งจัดสรรทรัพยากรและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงทันที

Quadrant II : จุดแข็งที่ควรดำรงไว้ (Keep up the Good Work) เป็นพื้นที่ที่ผู้รับบริการ



ให้ความสำคัญสูง และสถาบันสามารถส่งมอบบริการได้ดีเยี่ยม ปัจจัยในส่วนนี้ถือเป็น "จุดแข็ง" หรือความ
ได้เปรียบที่สถาบันต้องรักษามาตรฐานนี้ไว้อย่างต่อเนื่อง

Quadrant III : ความสำคัญลำดับรอง (Low Priority) เป็นพื้นที่ที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่ำ
และผลการดำเนินงานของสถาบันก็อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยในกลุ่มนี้ถือเป็นเรื่องรองที่ยังไม่มีผลกระทบ
ต่อความพึงพอใจโดยรวมมากนัก สถาบันจึงยังไม่ต้องเร่งด่วนในการจัดสรรทรัพยากรหรือให้ความสำคัญ
ในขณะนี้

Quadrant IV: อาจเป็นการลงทุนเกินความจำเป็น (Possible Overkill) เป็นพื้นที่ที่ผู้รับบริการ
ให้ความสำคัญต่ำ แต่สถาบันกลับทุ่มเททรัพยากรและทำผลงานได้ดีมากเกินไป (ความพึงพอใจสูง) ซึ่ง
ในเชิงบริหารจัดการอาจหมายถึงการสูญเสียทรัพยากรไปโดยไม่จำเป็น สถาบันควรพิจารณาลดการใช้
ทรัพยากรในส่วนนี้ เพื่อนำไปสนับสนุนในส่วนที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน (Concentrate Here) แทน
(Martilla & James, 1977; มะลิวรรณ พงศมราร, 2566)

ความคาดหวัง	(Quadrant I) จุดที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน (Concentrate Here)	(Quadrant II) จุดแข็งที่ควรดำรงไว้ (Keep up the Good Work)
	(Quadrant III) ความสำคัญลำดับรอง (Low Priority)	(Quadrant IV) อาจเป็นการลงทุนเกินความจำเป็น (Possible Overkill)
	----- ความพึงพอใจ -----	

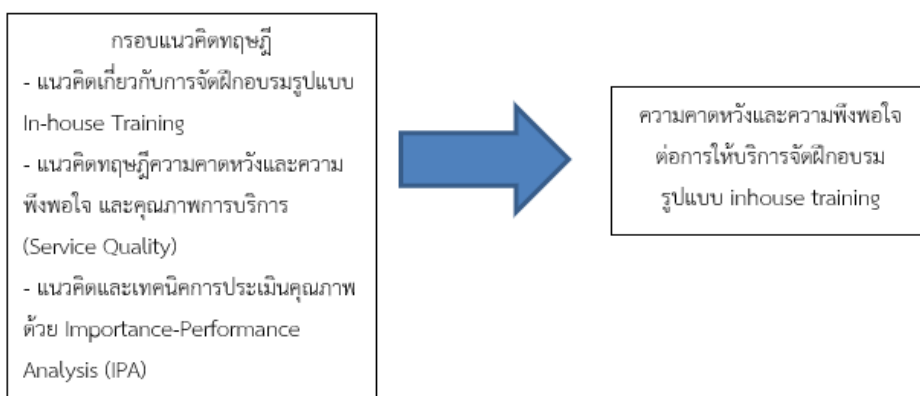
ภาพที่ 1 หน้าต่างเมทริกซ์ Importance-Performance Analysis

ที่มา: Martilla & James (1977)

การสังเคราะห์งานวิจัยเชิงประจักษ์และแนวโน้มองค์ความรู้ในปัจจุบัน งานวิจัยเชิงประจักษ์
ในรอบ 3 ปีที่ผ่านมาชี้ว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการอบรม In-house Training คือ ความ
เชี่ยวชาญของวิทยากร และ ความรวดเร็วของทีมงานสนับสนุน ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการที่สำคัญ (กรม
พัฒนาฝีมือแรงงาน, 2565; สถาบันวิทยาลัยชุมชน, 2565) นอกจากนี้ ปัจจุบันนิยมประยุกต์ใช้ SERVQUAL
ร่วมกับเทคนิค IPA เป็น "เครื่องมือเชิงกลยุทธ์" โดยเน้นวิเคราะห์จุดภาคที่ 1 (ควรปรับปรุงเร่งด่วน) และ
4 (ลงทุนเกินจำเป็น) เพื่อกำหนดทิศทางและจัดสรรงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ (มะลิวรรณ พงศมราร
, 2566) งานวิจัยนี้จึงนำกรอบคิดดังกล่าวมาเป็นฐาน เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการจัดฝึกอบรมให้ครอบคลุม
มิติเชิงปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดวิจัยดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 521 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ร่วมกับการเลือกแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากกลุ่มผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมเสร็จสิ้นและยินดีให้ข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยมากที่สุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่ศึกษาจากหนังสือ เอกสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วย ชื่อสถานประกอบการ เพศ (ชาย, หญิง) และตำแหน่ง (พนักงาน, หัวหน้างานขึ้นไป)

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดฝึกอบรม รูปแบบ In-house Training เป็นการประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก รวมทั้งสิ้น 12 ข้อคำถาม ทั้งนี้ การที่จำนวนข้อคำถามในแต่ละด้านไม่เท่ากัน เป็นผลมาจากการสังเคราะห์กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี ได้แก่

ด้านที่ 1 ด้านวิทยากร (6 ข้อ) เช่น ความรู้ความเชี่ยวชาญ เทคนิคการถ่ายทอดการบริหารเวลา เป็นต้น

ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการของทีมงานมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ (3 ข้อ) เช่น การสรรหาวิทยากร การให้บริการและเอาใจใส่ และระยะเวลาการจัดอบรม

ด้านที่ 3 ด้านผลลัพธ์ของการอบรม (3 ข้อ) เช่น ความรู้ความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น และการนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน



ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1932) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความคาดหวัง / ความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความคาดหวัง / ความพึงพอใจ ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความคาดหวัง / ความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความคาดหวัง / ความพึงพอใจ ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความคาดหวัง / ความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 หลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้เข้าอบรมมีความสนใจ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อใช้ในการวางแผนและพัฒนาหลักสูตรใหม่ ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (Learning Needs) อย่างแท้จริง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อควรปรับปรุงเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการจัดฝึกอบรมในรูปแบบ In-house Training

2.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire Construction): ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่าง ๆ (ในบทที่ 2) เช่น แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการ (Service Quality) และการจัดฝึกอบรม เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและดำเนินการร่างข้อคำถามทั้ง 4 ตอนให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การหาความเที่ยงตรง (Validity): ผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความครอบคลุมของข้อคำถาม รวมถึงความเหมาะสมและชัดเจนของการใช้ภาษา โดยนำผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ผลการประเมินพบว่าข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ จากนั้นผู้วิจัยได้นำผลการพิจารณาและข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากยิ่งขึ้น

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability): ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้ (Pilot Study / Try-out) กับกลุ่มบุคคลที่เคยเข้ารับการฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เก็บข้อมูลจริง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1951) ซึ่งข้อคำถามที่จะนำไปใช้จะต้องมีค่าความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ทางสถิติที่ยอมรับได้ โดยทั่วไปกำหนดไว้ที่ 0.70 ขึ้นไป (Nunnally,



1978) เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามมีความคงเส้นคงวาในการวัดผล ผลจากการทดลองใช้พบว่าแบบสอบถามด้านความคาดหวังมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 และแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.95 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงถือว่าเครื่องมือนี้มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน ดังนี้

1. การขอความร่วมมือ: ผู้วิจัยดำเนินการชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความอนุเคราะห์จากบุคลากรของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เข้ารับการฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาศึกษาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ในช่วงปีการศึกษา 2567 - 2568 เพื่อเป็นผู้ให้ข้อมูล

2. การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์: ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการส่งลิงก์แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำการประเมินทันทีภายหลังเสร็จสิ้นการอบรมในแต่ละหลักสูตร เพื่อความสะดวกรวดเร็วและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความคิดเห็นที่แท้จริงในขณะนั้น

3. การเตรียมข้อมูลและการวิเคราะห์เพื่อการพัฒนา: เมื่อได้รับข้อมูลตอบกลับจากระบบ Google Forms ครบถ้วนตามจำนวนที่จัดเก็บจริงทั้งสิ้น 521 ชุด ผู้วิจัยได้ทำการส่งออกข้อมูล (Export Data) ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้นจึงนำเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อประมวลผลและคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ด้านการให้บริการจัดฝึกอบรมของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาศึกษาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตอนที่ 1) ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจ (ตอนที่ 2) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ เกณฑ์การแปลผลคะแนน การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ซึ่งเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้กำหนดความกว้างของชั้นตามเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2554) ดังนี้ สูตรความกว้างของอันตรภาคชั้น = (ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด) / จำนวนชั้น = $(5 - 1) / 5 = 0.80$

โดยนำค่าที่คำนวณได้มากำหนดเป็นเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคาดหวัง/ความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis) ผู้วิจัยนำเทคนิค IPA



มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ โดยนำค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง (แกน Y) และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (แกน X) มาพล็อตกราฟจุดตัด เพื่อแบ่งหน้าต่างเมทริกซ์ออกเป็น 4 จตุภาค (4 Quadrants) ได้แก่:

Quadrant I (จุดที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน - Concentrate Here): ระดับความคาดหวังสูง (ค่าเฉลี่ย 3.41 - 5.00) แต่ความพึงพอใจต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.00 - 3.40) หมายถึง ผู้รับบริการคาดหวังสูงแต่ผลงานยังไม่เป็นที่พอใจ สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ต้องเร่งปรับปรุง

Quadrant II (จุดแข็งที่ควรดำรงไว้ - Keep up the Good Work): ระดับความคาดหวังสูง (ค่าเฉลี่ย 3.41 - 5.00) และความพึงพอใจสูง (ค่าเฉลี่ย 3.41 - 5.00) หมายถึง สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ทำได้ดีเยี่ยมและตรงกับความต้องการ ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้

Quadrant III (ความสำคัญลำดับรอง - Low Priority): ระดับความคาดหวังต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.00 - 3.40) และความพึงพอใจต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.00 - 3.40) หมายถึง เป็นจุดที่ผู้รับบริการไม่ได้ให้ความสำคัญมากนัก จึงยังไม่ต้องเร่งด่วนในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อแก้ไข

Quadrant IV (อาจทำเกินความจำเป็น - Possible Overkill): ระดับความคาดหวังต่ำ (ค่าเฉลี่ย 1.00 - 3.40) แต่ความพึงพอใจสูง (ค่าเฉลี่ย 3.41 - 5.00) หมายถึง สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร อาจทุ่มเททรัพยากรไปกับส่วนที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังมากนัก ควรพิจารณาบริหารจัดการทรัพยากรใหม่ให้เหมาะสม

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1: ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	n	ร้อยละ %
1. เพศ		
ชาย	167	32.05
หญิง	354	67.95
รวม	521	100.00
2. ตำแหน่ง		
พนักงาน	286	54.89
หัวหน้าขึ้นไป	235	45.11
รวม	521	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 521 คน สามารถจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

เพศ: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 67.95 และรองลงมาคือเพศชาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 32.05

ตำแหน่ง: ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มิตำแหน่งเป็นพนักงาน จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 54.89 รองลงมา คือตำแหน่งหัวหน้าขึ้นไป จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 45.11



ตอนที่ 2: ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการจัดฝึกอบรม รูปแบบ In-house Training สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ในภาพรวม

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการจัดฝึกอบรม รูปแบบ In-house Training สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัย ในภาพรวม

ปัจจัย	ความคาดหวัง			ความพึงพอใจ		
	\bar{x}	$S.D.$	แปลผล	\bar{x}	$S.D.$	แปลผล
1. ด้านวิทยากร	4.66	0.514	มากที่สุด	4.78	0.494	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการ ของทีมงานมหาวิทยาลัยหาดใหญ่	4.58	0.552	มากที่สุด	4.71	0.563	มากที่สุด
3. ด้านผลลัพธ์ของการอบรม	4.57	0.517	มากที่สุด	4.65	0.578	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.60	0.526	มากที่สุด	4.71	0.536	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ระดับความคาดหวัง: ในภาพรวมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคาดหวังอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}=4.60, S.D. = 0.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคาดหวังสูงที่สุด คือ ด้านวิทยากร ($\bar{x}= 4.66, S.D.= 0.51$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของทีมงานมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ($\bar{x}= 4.58, S.D.= 0.55$) และด้านผลลัพธ์ของการอบรม ($\bar{x}= 4.57, S.D.= 0.51$) ตามลำดับ

ระดับความพึงพอใจ: ในภาพรวมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x}= 4.71, S.D.= 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยด้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านวิทยากร ($\bar{x}= 4.78, S.D.= 0.49$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของทีมงานมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ($\bar{x}= 4.71, S.D.= 0.56$) และด้านผลลัพธ์ของการอบรม ($\bar{x}= 4.65, S.D.= 0.58$) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ($\bar{x}= 4.71$) มีค่าสูงกว่าระดับความคาดหวัง ($\bar{x}= 4.60$) ในทุกปัจจัย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการจัดฝึกอบรมของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ สามารถตอบสนองและสร้างความประทับใจได้เกินกว่าความคาดหวังของผู้เข้ารับการอบรม

การตีความผลการวิเคราะห์เชิงลึก

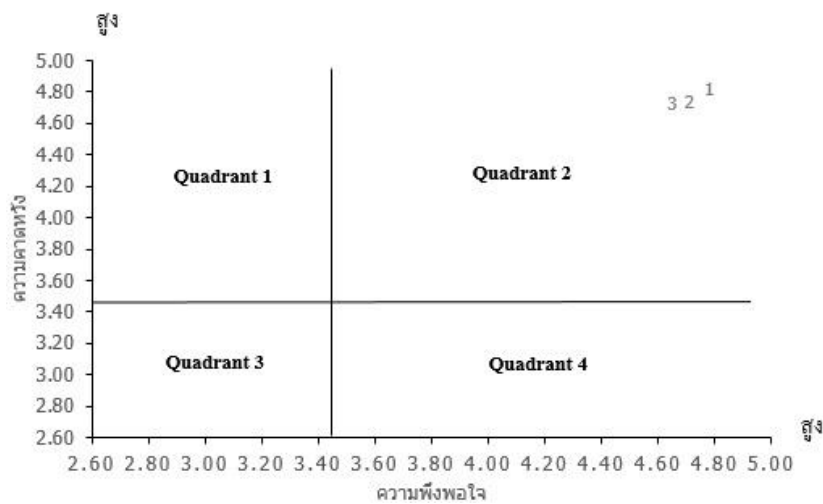
1. การตอบสนองเหนือความคาดหวัง: คะแนนความพึงพอใจรวม (4.71) ที่สูงกว่าความคาดหวัง (4.60) สะท้อนว่าสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ให้บริการได้ประทับใจเกินมาตรฐาน ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความภักดีและดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ

2. วิทยาการคือหัวใจหลักของบริการ: ด้านวิทยาการได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.78) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความเชี่ยวชาญของวิทยาการคือ จุดแข็งและจุดขายหลัก (Selling Point) ที่สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ควรนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาด

3. ความท้าทายในการประยุกต์ใช้ความรู้: ด้านผลลัพธ์มีคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น (4.65) สะท้อนว่าผู้เข้าอบรมยังต้องการความช่วยเหลือในการนำความรู้ไปปฏิบัติจริง สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร จึงควรพิจารณาเพิ่มบริการเสริม เช่น การติดตามผล (Follow-up) หรือให้คำปรึกษาหลังจบการอบรม

ตอนที่ 3: ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจด้วยเทคนิค IPA (Importance-Performance Analysis)

สัญลักษณ์: แทนค่า 1= ด้านวิทยาการ, 2 = ด้านการให้บริการของทีมงานมหาวิทยาลัยหาดใหญ่, 3 = ด้านผลลัพธ์ของการอบรม



ภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวม

จากภาพประกอบที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจในภาพรวมด้วยเทคนิค IPA โดยกำหนดจุดตัดแกนที่ค่าเฉลี่ย 3.41 สามารถวิเคราะห์ผลได้ดังนี้

ภาพรวมของผลการประเมิน ในภาพรวม พบว่ารายการประเมินทั้ง 3 ด้านตกอยู่ในพื้นที่ จตุภาคที่ 2 (Quadrant 2: Keep up the Good Work / การรักษามาตรฐานไว้) ทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้ารับการอบรมให้ความสำคัญ (คาดหวัง) ต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมในภาพรวมในระดับสูง และในขณะเดียวกันก็ได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการในระดับที่สูงมากเช่นกัน ถือเป็นจุดแข็งที่สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ทำได้ดีเยี่ยมและบรรลุเป้าหมายการให้บริการ

การวิเคราะห์เจาะลึกเป็นรายด้าน (เรียงตามลำดับความโดดเด่น)

จุดเด่นที่สำคัญที่สุด (สุดยอดจุดแข็ง): คือ ด้านที่ 1 (ด้านวิทยาการ) ซึ่งมีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุดในกลุ่มที่ 4.78 (และความคาดหวัง 4.66) แสดงให้เห็นว่าสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มีความโดดเด่นอย่างมากในการจัดเตรียมวิทยาการที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการอบรมได้ดีที่สุด



จุดที่ปฏิบัติได้ดีเยี่ยมและสอดคล้องกับความต้องการ: ได้แก่ ด้านที่ 2 (ด้านการให้บริการของทีมงาน มหาวิทยาลัยหาดใหญ่) ซึ่งมีความพึงพอใจที่ 4.71 (และความคาดหวัง 4.58)

จุดที่มีคะแนนต่ำสุดในกลุ่ม (แต่ยังถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีมาก): คือ ด้านที่ 3 (ด้านผลลัพธ์ของการอบรม) มีความพึงพอใจที่ 4.65 และความคาดหวัง 4.57 ถึงแม้จะเป็นจุดที่อยู่ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นในกลุ่ม แต่ตัวเลขดังกล่าวยังคงสูงกว่าค่าเฉลี่ยจุดตัด (3.41) อย่างมีนัยสำคัญ จึงยังคงอยู่ในเกณฑ์ของการรักษามาตรฐานที่ดีไว้

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อยู่ในระดับ มากที่สุด (\bar{x} = 4.71) ซึ่งเป็นระดับที่สูงกว่าความคาดหวังก่อนเข้ารับการอบรม (\bar{x} = 4.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านวิทยากร (\bar{x} = 4.78) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของทีมงาน (\bar{x} = 4.71) และด้านผลลัพธ์ของการอบรม \bar{x} = 4.65) ตามลำดับ นอกจากนี้ ผลจากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิค IPA พบว่าปัจจัยการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ตกอยู่ในพื้นที่ จตุภาคที่ 2 (Quadrant II: Keep up the Good Work) ทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสถาบันนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สามารถรักษามาตรฐานการบริการได้ดีเยี่ยมและสอดคล้องกับความคาดหวังที่สูงของผู้รับบริการ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลร่วมกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสถาบันนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มีภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือในฐานะหน่วยงานวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญ ประกอบกับรูปแบบ In-house Training เป็นหลักสูตรออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ความต้องการขององค์กรอย่างเฉพาะเจาะจง (Tailor-made) ทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังก่อนการรับบริการสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ที่ระบุว่า คุณภาพการบริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวัง (Expectation) กับการรับรู้บริการที่ได้รับจริง (Perception) การที่ผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าสูงกว่าความคาดหวังสะท้อนให้เห็นว่าสถาบันนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สามารถส่งมอบบริการได้ตรงตามและเหนือกว่ามาตรฐาน ที่ผู้รับบริการตั้งไว้ นอกจากนี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษา The American Customer Satisfaction Index (ACSI) ของ Fornell et al. (1996) ที่ชี้ให้เห็นว่า การมุ่งเน้นที่ “คุณภาพ” (Quality) และ “ความพึงพอใจ” เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการสร้างความจงรักภักดี (Loyalty) ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวระหว่างสถาบันนวัตกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร และองค์กรลูกค้า



ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการให้บริการจัดฝึกอบรมรูปแบบ In-house Training ของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มีการบริหารจัดการอย่างเป็นมืออาชีพและครบวงจร ตั้งแต่การคัดเลือกวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญสามารถถ่ายทอดความรู้สู่การปฏิบัติจริงได้ ไปจนถึงการมีทีมงานที่ใส่ใจให้บริการและอำนวยความสะดวกอย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการได้รับประสบการณ์ที่ดีและเกิดผลสัมฤทธิ์ที่สามารถนำไปแก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ในการทำงานขององค์กรได้จริงอย่างเป็นรูปธรรม

2. ความเป็นมืออาชีพและศักยภาพของวิทยากร ด้านวิทยากรเป็นจุดแข็งที่โดดเด่นที่สุดของการจัดอบรมในครั้งนี้ โดยเฉพาะประเด็น ความรู้ความเชี่ยวชาญ และการสร้างบรรยากาศที่ดี ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{x} = 4.82$) ประเด็นนี้อธิบายได้ว่า การที่สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกวิทยากรที่มีความสมดุลระหว่าง “ศาสตร์” (ความรู้วิชาการเชิงลึก) และ “ศิลป์” (เทคนิคการถ่ายทอดและการดึงดูดผู้ฟัง) เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) ที่ช่วยสร้างความประทับใจและดึงดูดความสนใจของผู้เข้ารับการอบรมได้ตลอดการดำเนินโครงการ

3. ผลสัมฤทธิ์เชิงรูปธรรมตามโมเดลของ Kirkpatrick ในด้านผลลัพธ์ของการอบรม ประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ “ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้จริง” ($\bar{x} = 4.68$) ผลการวิจัยนี้สอดคล้องอย่างยิ่งกับทฤษฎีการประเมินการฝึกอบรมของ Kirkpatrick (2006) ในระดับที่ 3 (Behavior Level) หรือการประเมินระดับพฤติกรรมและการนำไปประยุกต์ใช้ ผลลัพธ์นี้เป็นการยืนยันว่าหลักสูตรของสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ไม่เพียงแต่ให้ความรู้เชิงทฤษฎี (Learning) แต่ยังสามารถสร้างผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับจุดเด่นของการจัดอบรมแบบ In-house Training ที่เน้นความสอดคล้องกับบริบทปัญหาของแต่ละหน่วยงาน (Tailor-made) ซึ่งตอบสนองเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมได้อย่างสมบูรณ์

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการให้บริการจัดฝึกอบรมฯ โดยใช้เทคนิคตารางเมทริกซ์ IPA (Importance-Performance Analysis) พบว่า ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในจตุภาคที่ 2 (Keep Up the Good Work) แสดงให้เห็นว่าสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สามารถตอบสนองความคาดหวังที่สำคัญได้อย่างดีเยี่ยม ความสำเร็จนี้เกิดจากการบริหารจัดการที่เป็นระบบ ตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการ (Need Assessment) การคัดเลือกวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ และการบริการของทีมงานมืออาชีพ ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจและรู้สึกคุ้มค่ากับการลงทุน

4. ความได้เปรียบทางการแข่งขันเชิงกลยุทธ์ (อธิบายด้วยเทคนิค IPA) จากการวิเคราะห์ความสำคัญและผลการดำเนินงาน (IPA Matrix) พบว่าปัจจัยการให้บริการทั้ง 3 ด้าน (วิทยากร, ทีมงาน, ผลลัพธ์) ตกอยู่ในพื้นที่จตุภาคที่ 2 (Quadrant II: Keep up the Good Work) ทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Martilla & James (1977) ที่ระบุว่าพื้นที่นี้คือ “จุดแข็ง (Major Strengths)” ขององค์กร ผลการวิเคราะห์นี้อธิบายได้ว่า สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มีการบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงจุด โดยทีมงานได้ทุ่มเทความใส่ใจในส่วนที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญระดับสูง จนสามารถบรรลุเป้าหมายการให้บริการได้อย่างสมบูรณ์แบบ ส่งผลให้สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร มีความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนในธุรกิจการให้บริการจัดฝึกอบรม



ผลการศึกษาที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและใกล้เคียงกับระดับความคาดหวังนั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2559 ; มณีรัตน์ รัตนพันธ์ (2560) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชียและสายการบินต้นทุนต่ำ ซึ่งงานวิจัยทั้งสองฉบับต่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Hussain et al (2015) ที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยชี้ให้เห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อผู้ให้บริการสามารถส่งมอบบริการได้ตรงตามหรือใกล้เคียงกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับที่สูงตามไปด้วยอย่างมีนัยสำคัญ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย (Academic Contribution)

งานวิจัยนี้ได้บูรณาการแนวคิด SERVQUAL และเทคนิค IPA สร้างเป็น “โมเดลเชิงกลยุทธ์สำหรับการจัดสรรทรัพยากร (Strategic Resource Allocation Model)” สำหรับบริการวิชาการระดับอุดมศึกษา ข้อค้นพบสำคัญคือ “ความเชี่ยวชาญของวิทยากร” เป็นปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จ (Decisive Factor) ในขณะที่ปัจจัยสนับสนุนอื่นๆ สามารถลดงบประมาณได้หากอยู่ในจุดภาคที่ 4 โมเดลนี้จึงเป็นต้นแบบ (Best Practice) สำหรับสถาบันฝึกอบรมในการยกระดับคุณภาพบริการภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

อ้างอิงจากผลการวิจัยและกรอบแนวคิด ผู้วิจัยและสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาต่อยอด ได้ดังนี้:

การรักษามาตรฐานเชิงกลยุทธ์: เนื่องจากผลการวิเคราะห์ IPA ระบุว่า เป็น “จุดแข็งที่ควรดำรงไว้” ดังนั้นสถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ควรให้ความสำคัญกับการรักษามาตรฐานคุณภาพของวิทยากรและทีมงานอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญสูงมาก

การพัฒนาผลลัพธ์การอบรมเชิงลึก: แม้ด้านผลลัพธ์จะอยู่ในเกณฑ์ดีมาก แต่เมื่อเทียบกับด้านอื่นถือว่ามีความเสี่ยงต่ำที่สุดในกลุ่ม ดังนั้น สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ควรเพิ่มการติดตามผลหลังการอบรมตามแนวคิดของ Kirkpatrick ในระดับที่ 3 (พฤติกรรม) และ 4 (ผลลัพธ์ต่อองค์กร) ให้เข้มข้นยิ่งขึ้น เพื่อยืนยันความคุ้มค่าของการลงทุน (Cost-effectiveness) ขององค์กรลูกค้า

การใช้ข้อมูลความสนใจเพื่อออกแบบหลักสูตรใหม่: สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ควรวางแผนพัฒนาหลักสูตรใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อ Learning Needs ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

การบริหารจัดการทรัพยากร: สถาบันนวัตกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ควรเฝ้าระวังไม่ให้เกิดการทุ่มเททรัพยากรมากเกินไปในจุดที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง (Quadrant IV) อาทิเช่น การจัดพิมพ์เอกสารประกอบการอบรมเป็นรูปเล่มที่มีต้นทุนสูง (ซึ่งสามารถทดแทนได้ด้วยไฟล์อิเล็กทรอนิกส์) การมอบแจกของที่ระลึกหรือแฟ้มเอกสารแบบพรีเมียม หรือการจัดสรรทีมงานสนับสนุนลงพื้นที่ทำงานในจำนวนที่มากเกินไปจนความจำเป็น และนำทรัพยากรเหล่านั้นมาเสริมในส่วนที่เป็นจุดแข็งเพื่อสร้างความแตกต่างในตลาดธุรกิจฝึกอบรมที่มีการแข่งขันสูง



เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. (2565). แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.
กรุงเทพฯ: กองแผนงานและสารสนเทศ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน.
- ชูชัย สมितिไกร. (2556). การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ภัทรพร สุวรรณพูล. (2562). การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มณีรัตน์ รัตนพันธ์. (2559). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินไทยแอร์เอเชีย
(รายงานการวิจัย). สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- มณีรัตน์ รัตนพันธ์. (2560). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. วารสาร
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 36(3), 90-106.
- มะลิวรรณ พฤตมารา. (2566). การวิเคราะห์ความสำคัญและผลการปฏิบัติงานของคุณภาพการให้บริการ
ด้าน ICT ด้วยวิธี Revised IPA: กรณีศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *Journal
of Modern Management Science*, 16(1), 1-15.
- สถาบันวิทยาลัยชุมชน. (2565). แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สถาบันวิทยาลัย
ชุมชน. กรุงเทพฯ: สถาบันวิทยาลัยชุมชน.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2561). การดำเนินการจัดหลักสูตรฝึกอบรมบนพื้นฐาน competency. กรุงเทพฯ:
เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Harlow, England: Pearson.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American
Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*,
60(4), 7-18.
- Hussain, R., Al Nasser, A., & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction
of a UAE-based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport
Management*, 42, 167-175.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels*
(3rd ed.). San Francisco, CA: Berrett-Koehler Publishers.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. New York, NY: Science Press.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*,
41(1), 77-79.
- Noe, R. A. (2017). *Employee training and development* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale
for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.