



ความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก  
วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบระหว่าง  
นักเรียนระดับชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3

ชนิสรา หิรัญวัฒนาโกสิน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



STUDENT SATISFACTION ON OCCUPATIONAL TRAINING OF STUDENTS MAJOR  
RETAIL BUSINESS, PANYAPIWAT TECHNOLOGICAL COLLEGE : COMPARISON  
CASE STUDY BETWEEN VOCATIONAL CERTIFICATE 1 AND 3

Chanisara Hiranwattanaphokin

Independent Student Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Business Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก  
วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบระหว่าง  
นักเรียนระดับชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3

ชนิสรา หิรัญวัฒนาโกคิน

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์  
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

STUDENT SATISFACTION ON OCCUPATIONAL TRAINING OF STUDENTS MAJOR  
RETAIL BUSINESS, PANYAPIWAT TECHNOLOGICAL COLLEGE : COMPARISON  
CASE STUDY BETWEEN VOCATIONAL CERTIFICATE 1 AND 3

Chanisara Hiranwattanaphokin

Independent Student Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
For the Degree of Master of Business Administration  
College of Innovation Management  
Rajamangala University of Technology Rattanakosin  
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin





ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนสาขา  
ธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบ  
ระหว่างนักเรียนระดับชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3  
ชื่อผู้วิจัย นางสาวชนิสรา หิรัญวัฒนาโกคิน  
วิชาเอก การตลาด  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ  
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทรโคติกา)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทรโคติกา)

..... กรรมการ  
(ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์)



**Independent Study Certificate**  
**College of Innovation Management**  
**Rajamangala University of Technology Rattanakosin**

**Independent Study Title**    Student Satisfaction on Occupational Training of Students  
Major Retail Business, Panyapiwat Technological College :  
Comparison Case Study between Vocational Certificate 1  
and 3

**Researcher**                     Miss Chanisara Hiranwattanaphokin

**Major**                                 Marketing

**Advisor**                             Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent  
study in partial fulfillment of the requirement for the Master of Business Administration

.....  
(Mr.Rapee Moungnont)                     Director of College of Innovation  
Management

**Independent Study Committee**

.....                                     Chairperson  
(Assoc. Prof. Tatre Jantarakolica, Ph.D.)

.....                                     Member  
(Asst. Prof. Korbkul Jantarakolica, Ph.D.)

.....                                     Member  
(Thanyanan Worasesthaphong, D.B.A.)

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียน สาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบ ระหว่างนักเรียนระดับชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวชนิสรา หิรัญวัฒนาโกคิน
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์ จากแนวคิดดัชนีชี้วัดความพึงพอใจ ACSI

วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลตัวอย่าง จำนวน 482 คน แบบแบ่งชั้นภูมิ โดยแบ่งอัตราส่วนตามระดับชั้น แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามระดับชั้น ปวช.1 จำนวน 330 คน ปวช.3 จำนวน 152 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยหลัก (Principal Component Analysis: PCA) และการวิเคราะห์ Cronbach Alpha การทดสอบด้วยวิธี Independent Sample t-test การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม และ One Way ANOVA การทดสอบมากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยด้วยการหาค่าสถิติสหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

ผลการวิจัยพบว่า 1) เพศและอายุต่างกันส่งผลให้มีมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ระดับชั้นที่ต่างกัน ส่งผลให้ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพต่างกัน ส่งผลให้มีมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) เวลาเข้างานส่งผลให้ความคาดหวังต่อ

การฝึกอาชีพ มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อ  
การฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ปัญหาต่อ  
บริการฝึกอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวัง  
(Customer Expectations) มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality), มุมมองคุณค่า  
(Perceived Value) , ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มีผลใน  
ทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ,ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มุมมองมุมมองคุณค่า  
(Perceived Value) มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ภาพลักษณ์ (Image) มีผลใน  
ทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ,ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ความพึงพอใจ  
(Customer Satisfaction) มีผลในทางลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) ความพึงพอใจ  
(Customer Satisfaction) มีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty) การร้องเรียน (Customer  
Complaints) มีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty) และความภักดี (Customer Loyalty) มีผล  
ในทางบวกต่อภาพลักษณ์ (Image) ซึ่งเป็นไปตามดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI)

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ การฝึกอาชีพ นักเรียน สถานประกอบการ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....



<b>Independent Study Title</b>	Student Satisfaction on Occupational Training of Students Major Retail Business, Panyapiwat Technological College : Comparison Case Study between Vocational Certificate 1 and 3
<b>Researcher</b>	Miss Chanisara Hiranwattanaphokin
<b>Degree Sought</b>	Master of Business Administration
<b>Advisor</b>	Thanyanan Worasesthaphong, .B.A.
<b>Academic Year</b>	2018

### Abstract

The purposes of this research were to compare the satisfactions of students which has different grade level ; and to study factors affecting student satisfaction to .occupation in the establishment vocational certificate of student major retail business Panyapiwat Technological, College. Conceptual framework is based on American Customer Satisfaction Index (ACSI)

Stratified random sampling technique was applied to select 482 split ratio Follow class level and simple random sampling classified by vocational certificate grade 1 and grade 3 152 to answer self - reported questionnaire. Data was analyzed by Principal Component Analysis : PCA analysis consisted of Cronbach Alpha, Independent Sample t-test , test of relationship between two groups, One Way Anova more than two groups and test research hypothesis by Pearson Correlation.

Research findings revealed that : Sex and Age was different affected Perceived Quality of Occupational Training, Loyalty to Occupational Training in the establishment at the differ statistically significant, the different class affected to the Expectation to Occupational Training, Perceived Quality of Occupational Training, Perceived Value of Occupational Training, Perceived Value to Occupational Training, Satisfaction to the Service Received, Loyalty to Occupational Training in the Establishment, the problems to service occupational training did not differ at the statistically significant, the different establishment of occupational training affected Perceived Quality of Occupational Training, Perceived Value of Occupational Training, Perceived to Occupational Training, Satisfaction to the Service Received, Loyalty to Occupational Training in the Establishment at the differ statistically significant, Working Period affected to Expectation to Occupational Training, Perceived Quality of Occupational Training,

Perceived Value of Occupational Training, Perceived to Occupational Training, Satisfaction to the Service Received, Loyalty to Occupational Training in the Establishment, the problems to service Occupational Training at the differ statistically significant and result of hypothesis testing findings revealed that Customer Expectations has a positive effected to Perceived Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Perceived Quality has a positive effected to Perceived Value, Customer Satisfaction, Perceived Value has a positive effected to Customer Satisfaction, Image has a positive effected to Perceived Quality, Customer Satisfaction, Customer Satisfaction has negative effected to Customer Complaints , Customer Satisfaction has a positive effected to Customer Loyalty and Customer Loyalty has a positive effected to image that this is based on American Customer Ssatisfaction Index (ACSI)

**Keywords:** Occupational Training Student Establishment Panyapiwat Technological College



Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ ดร.ฉันทันท์ วรเศรษฐพงษ์ ผู้ซึ่งเป็นกรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระรวมถึง รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทรโคติกา ผู้ซึ่งเป็นประธานกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กอบกุล จันทรโคติกา คณะกรรมการที่คอยให้คำแนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความถูกต้องและเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ อาจารย์ปัทมพร เส้นสด และ อาจารย์พรทิพย์ สุปัญญาโชติสกุล ที่ให้การสนับสนุนการจัดทำวิจัยในครั้งนี้ ทั้งเวลา ตลอดจนคำแนะนำตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา คอยชี้แจงแนวทางในการจัดทำวิจัย หัวข้อผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้วิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ คณาจารย์วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกท่าน ที่ให้การแนะนำทางการศึกษาตลอดการศึกษาที่ผ่านมา พร้อมกันนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือ และติดต่อประสานงานกับคณาจารย์เสมอมา

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่สนับสนุนโอกาสให้ทุนการศึกษา ระดับปริญญาโทจนจบการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามทุกท่านและผู้ที่เกี่ยวข้องเผยแพร่แบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้เอื้อเฟื้อข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัยฉบับนี้

สุดท้ายขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนที่ให้การกำลังใจเสมอมา งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ชนิสรา หิรัญวัฒนาโกติน

พฤษภาคม 2561

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(3)
กิตติกรรมประกาศ .....	(5)
สารบัญ .....	(6)
สารบัญตาราง .....	(8)
สารบัญภาพ .....	(9)
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย .....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ .....	3
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม .....	4
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการฝึกอาชีพ .....	4
2.2 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช) สาขาธุรกิจค้าปลีก .....	6
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	13
2.6 สมมุติฐานการวิจัย .....	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....	18
3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย .....	18
3.2 ประชากรทางการวิจัย .....	19
3.3 การวิเคราะห์การวิจัย .....	20
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย .....	25
4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม .....	25
4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ .....	29
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	32



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ .....	36
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	36
5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....	39
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	41
5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้.....	41
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	41
บรรณานุกรม .....	42
ภาคผนวก .....	43
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....	44
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ.....	49
ประวัติผู้วิจัย.....	79



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	ตารางกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	20
3.2	ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้และความเชื่อถือได้ .....	22
4.1	ตารางแสดงการแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามในภาพรวม .....	26
4.2	ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ที่ตั้งแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ .....	29
	ความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ	



## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ภาพ ACSI Model .....	14
2.2	ภาพกรอบแนวคิดของการวิจัย .....	16
4.1	ภาพเปรียบเทียบตัวแปรต่างๆ ระหว่างความพึงพอใจของนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน .....	32
4.2	ภาพแสดงดัชนีความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ .....	33



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560 – 2579 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การผลิตและพัฒนากำลังคน การวิจัย และนวัตกรรม เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ มีเป้าหมายที่สำคัญให้กำลังคนมีทักษะ มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ให้สถาบันการศึกษาและหน่วยงานที่จัดการศึกษาผลิตบัณฑิตที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นเลิศเฉพาะด้าน โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ คือสัดส่วนผู้เรียนอาชีวศึกษาสูงขึ้นเมื่อเทียบกับผู้เรียนสามัญศึกษา ร้อยละของกำลังแรงงานในสาขาอาชีพต่างๆ ที่ได้รับการยกระดับคุณวุฒิวิชาชีพเพิ่มขึ้น สัดส่วนการผลิตกำลังคนระดับกลางและระดับสูงจำแนกตามระดับ/ประเภทการศึกษาในสาขาวิชาที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และจำนวนสถาบันอาชีวศึกษาและอุดมศึกษาที่จัดหลักสูตรสำหรับผู้มีความสามารถพิเศษเพิ่มขึ้น บทบาทของเรียนนั้น ต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ ความรู้และคุณลักษณะ จากการเรียนรู้ในห้องเรียน นอกห้องเรียน โดยเน้นการฝึกปฏิบัติมากขึ้น มีทักษะการคิด ทักษะการใช้เหตุผล ทักษะกระบวนการกลุ่มมากขึ้น จะทำให้เป็นบุคคลผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความรู้ ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ตามมาตรฐานหลักสูตร ทักษะการดำรงชีวิต คุณลักษณะของความเป็นพลเมือง และสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพความต้องการจำเป็นของประเทศ ตามยุทธศาสตร์ชาติ และยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

การศึกษาด้านอาชีวศึกษา เป็นส่วนสำคัญที่ผลิตแรงงานสู่ตลาดแรงงาน และพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ ความสามารถในเชิงวิชาการและวิชาชีพ การเตรียมความพร้อมในการฝึกทักษะและพัฒนาฝีมือของนักเรียนนักศึกษา ก่อนออกไปปฏิบัติงานจริง ดังนั้นสถาบันการศึกษาทุกแห่งจึงต้องปรับกลยุทธ์ในการจัดการเรียนการสอนให้มีความหลากหลาย เป็นที่ ต้องการของผู้เรียน และตรงความต้องการของตลาดแรงงาน รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนา การศึกษาของรัฐบาล อาทิ การฝึกอาชีพในการศึกษาระบบทวิภาคี เป็นความร่วมมือระหว่างภาค การศึกษากับสถานประกอบการ ซึ่งมีเป้าหมายร่วมกันในการพัฒนากำลังคนด้านอาชีวศึกษา ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นกับนักศึกษาจากการปฏิบัติงานจริง จะช่วยให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้และพัฒนา ทักษะที่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ อันจะส่งผลดีต่อสถานประกอบการในการ ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อการพัฒนาด้านอุตสาหกรรมของชาติในอนาคต ทั้งนี้ จะประสบผลสำเร็จดังเจตนารมณ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษานั้น จะต้องอาศัยครู ฝึก ซึ่งเป็นผู้มีความชำนาญงาน คอยกำกับดูแล ให้คำแนะนำ และบันทึกผลการฝึกอาชีพของนักศึกษา เพื่อสะท้อนทักษะการเรียนรู้และทักษะปฏิบัติที่นักศึกษาแต่ละคน

รูปแบบการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่พัฒนาขึ้น อาศัยหลักการให้ นักศึกษาเรียนรู้จากการลงมือทำกิจกรรมด้วยตนเอง หรือการฝึกปฏิบัติ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้นักเรียน เกิดการเรียนรู้ด้านทักษะการปฏิบัติ นักเรียนสามารถเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติจริง กระบวนการที่ พัฒนาขึ้นเพื่อให้นักเรียนมีความสามารถในการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ 4 ขั้น คือ 1) การสร้างประสบการณ์ 2) การอธิบายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3) การสรุป และ 4) การประยุกต์ใช้



วิธีการพัฒนาการเตรียมความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ มี 2 รูปแบบ คือ การสอนในชั้นเรียน เช่น การสาธิต การอภิปรายกลุ่ม กรณีศึกษา และการสอนนอกชั้นเรียน เช่น การศึกษาดูงาน การสังเกตการณ์ การวิจัย การฝึกปฏิบัติภาคสนาม และการทำโครงการ เป็นต้น โดยผู้เรียนต้องสามารถเชื่อมโยงการเรียนรู้ในชั้นเรียนกับการเรียนรู้นอกชั้นเรียน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการเน้นการบูรณาการ ทักษะการปฏิบัติ ทักษะการทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ด้านการประเมินผลมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียน 3 คุณสมบัติ คือ คุณสมบัติด้านทัศนคติ คุณสมบัติด้านลักษณะนิสัย และคุณสมบัติด้านความรู้ และทักษะ เน้น 2 ด้าน คือ ด้านความพร้อมการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และความคิดเห็นที่แสดงถึงความสามารถในการเชื่อมโยงทฤษฎีจากการเรียนมาสู่การลงมือปฏิบัติของนักเรียน

วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ เป็นสถานศึกษาด้านอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีชั้นนำของอาเซียน ที่มุ่งสร้างเยาวชนสู่มืออาชีพโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง การจัดการศึกษาในระบบทวิภาคีด้วยหลักสูตรฐานสมรรถนะ ที่ตรงกับความต้องการของภาคธุรกิจ ตลอดจนการสร้างความตระหนักให้นักเรียนและบุคลากรมีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม สามารถประกอบอาชีพได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและการประกอบอาชีพอิสระ สอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและสังคมในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้อย่างกว้างขวาง เน้นความชำนาญเฉพาะด้านด้วยการปฏิบัติจริง อีกทั้งยังมีหลักสูตรที่สนับสนุนการประสานความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกันระหว่างหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน และเปิดโอกาสในสถานศึกษา ชุมชนและท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร ให้ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับสภาพชุมชนและท้องถิ่น เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในงานอาชีพตรงตามมาตรฐานวิชาชีพ นำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเลือกวิถีการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับตนเอง อีกทั้ง ยังส่งเสริมให้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีความมั่นใจและภูมิใจในวิชาชีพที่เรียน รักงาน รักหน่วยงาน สามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้ดี และเคารพในสิทธิ หน้าที่ของตนเองและผู้อื่น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบระหว่างนักเรียนชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3 ในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไข พัฒนาระบบสนทนการเรียนการสอน ระบบการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

### 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้น ปวช.1 และปวช.3 ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้น ปวช.1 และปวช.3 วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ จำนวน 482 คน จำแนกตามกลุ่มเรียนที่ฝึกงานในสถานประกอบการ กลุ่ม A สาขาธุรกิจค้าปลีก (นักเรียนระดับปวช. วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม A และ กลุ่ม B สลับกันเรียนและฝึกงาน โดยกลุ่ม A จะลงฝึกงานในสถานประกอบการก่อนกลุ่ม B)

### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียน สาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบระหว่างนักเรียนชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียนชั้นปวช.1 และปวช.3

1.4.2 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีต่อสถานประกอบการ

การฝึกอาชีพ หมายถึง การให้หรือเพิ่มพูนความรู้ ฝีมือและทัศนคติที่จะทำให้ผู้รับการฝึกสามารถทำงานในสาขาอาชีพที่รับการฝึกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่มีการเรียกค่าฝึกหรือค่าตอบแทน

นักเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็นนักเรียนตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

สถานประกอบการ หมายถึง บริษัท ห้างหุ้นส่วน ร้าน รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐที่เป็นสถานที่ในการฝึกอาชีพของนักเรียนชั้นปวช.1 และปวช.3 ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ หมายถึง สถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษาเอกชน ที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบทวิภาคี ซึ่งเป็นการเรียนการสอนโดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ เรียนทฤษฎีควบคู่กับการปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการตลอดเวลาของหลักสูตร

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบระหว่างนักเรียนชั้นปวช.1 กับ ปวช.3 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการฝึกอาชีพ
2. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดการวิจัย
6. สมมติฐานการวิจัย

#### 1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการฝึกอาชีพ

การฝึกงานและการฝึกอาชีพเป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ปัญหา โดยความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับภาคการผลิตหรือภาคบริการหลังจากผู้เรียนได้เรียนรู้ภาคทฤษฎีและการฝึกหัดปฏิบัติเบื้องต้นในสถานศึกษาแล้วระยะหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สัมผัสกับการปฏิบัติงานอาชีพ เครื่องมือ เครื่องจักรอุปกรณ์ที่ทันสมัย และบรรยากาศการทำงานทางธุรกิจที่ต้องแข่งขันในการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานของงาน รวมทั้งการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็นทำเป็นและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนเกิดความมั่นใจและเจตคติที่ดีในการทำงานและการประกอบอาชีพอิสระ

การสร้างความเข้มแข็งและความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในภาวะการแข่งขันปัจจุบันและอนาคต จำเป็นต้องมีกำลังแรงงานในประเทศที่มีคุณภาพ การอาชีวศึกษาซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการผลิตกำลังคนสู่งานอาชีพจึงต้องมีการพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของภาคการผลิตและบริการ โดยหลักสูตรต้องมีความยืดหยุ่น ง่ายต่อการปรับเปลี่ยนให้ตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนต้องเน้นการเรียนรู้แบบบูรณาการ การเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติจริง และการประเมินผลตามสภาพจริง เพื่อฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้ ในงานอาชีพและการดำรงชีวิต ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความถนัด ความสนใจและความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมทั้งให้มีการปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงามและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ให้แก่ผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2551 ได้กำหนดว่า ต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนาากำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือระดับเทคนิค และระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษาวิชาชีพให้สูงขึ้น เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานโดยนำความรู้ทางทฤษฎีอันเป็นสากลและภูมิปัญญา



พัฒนาผู้รับการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้ การจัดการอาชีวศึกษาจึงกำหนดให้ผู้เรียนทุกคนในทุกระดับหลักสูตรได้เรียนรู้งานวิชาชีพจากสภาพการปฏิบัติงานจริง โดย จัดให้มีการฝึกงาน ในสถานประกอบการอย่างน้อย 1 ภาคเรียนนอกจากนั้นการฝึกงานยังก่อให้เกิดผลดีอื่นๆ ตามมา เช่นทำให้ชุมชนเข้าใจการศึกษา เกิดความร่วมมือระหว่างชุมชนกับสถานศึกษา

#### 1.1 วัตถุประสงค์ของการฝึกอาชีพ

1.1.1 เพื่อให้ผู้เรียนได้เพิ่มทักษะ สร้างเสริมประสบการณ์และพัฒนาวิชาชีพตามสภาพความเป็นจริงในสถานประกอบการและเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ

1.1.2 เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ถึงสภาพปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานอย่างมีเหตุผล

1.1.3 เพื่อให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบ มีระเบียบ วินัย และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.4 เพื่อให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีในการทำงาน มีความภูมิใจในวิชาชีพ

1.1.5 เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างวิทยาลัยกับสถานประกอบการ และหน่วยงานรัฐบาลในการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของตลาดแรงงาน

1.1.6 เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรที่สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

#### 1.2 ประโยชน์ที่นักเรียนได้รับ

1.2.1 ได้รับประสบการณ์จริงตามสาขาวิชาที่เรียน

1.2.2 สามารถคิดเป็น ทำเป็น จัดการและแก้ปัญหาได้

1.2.3 มีข้อมูลในการเลือกสายงานเพื่อการประกอบอาชีพ

1.2.4 มีบุคลิกภาพ เจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการทำงานอาชีพ

1.2.5 ได้ฝึกทักษะวิชาชีพและทักษะชีวิต มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

#### 1.3 ประโยชน์ที่สถานศึกษาได้รับ

1.3.1 จัดการเรียนการสอนได้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน

1.3.2 เกิดความร่วมมือในการพัฒนาทางวิชาการด้านหลักสูตร งานวิจัยและนวัตกรรมต่าง ๆ

1.3.3 บุคลากรได้รับความรู้ระบบการทำงานของสถานประกอบการ

1.3.4 มีข้อมูลในการแนะแนวทางการประกอบอาชีพให้แก่นักศึกษา

#### 1.4 ประโยชน์ที่สถานประกอบการได้รับ

1.4.1 มีส่วนร่วมในการจัดการอาชีวศึกษา

1.4.2 มีโอกาสในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานตามความต้องการ

1.4.3 พนักงานได้เพิ่มทักษะในการสอนงานและมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง

1.4.4 ได้กำลังคนเพื่อสนับสนุนงานของสถานประกอบการทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการ

จ้างแรงงาน



## 2. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขารัฐกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ เป็นหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ หลังมัธยมศึกษาตอนต้น เพื่อพัฒนากำลังคนระดับฝีมือให้มีความชำนาญเฉพาะด้าน มีคุณธรรม บุคลิกภาพและเจตคติที่เหมาะสม สามารถประกอบอาชีพได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและการประกอบอาชีพอิสระ สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกเรียนได้อย่างกว้างขวาง เพื่อเน้นความชำนาญเฉพาะด้านด้วยการปฏิบัติจริง สามารถเลือกวิธีการเรียนตามศักยภาพและโอกาสของผู้เรียน ถ่ายโอนผลการเรียนสะสม ผลการเรียน เทียบความรู้และประสบการณ์จากแหล่งวิทยากร สถานประกอบการ และสถานประกอบอาชีพอิสระได้ รวมถึงการสนับสนุนการประสานความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกันระหว่างหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน และเปิดโอกาสให้สถานศึกษา ชุมชนและท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับสภาพชุมชนและท้องถิ่น มีจุดมุ่งหมายให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในงานอาชีพตรงตามมาตรฐานวิชาชีพ นำไปปฏิบัติงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีความมั่นใจและภูมิใจในวิชาชีพที่เรียน รักงาน รักหน่วยงาน สามารถทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะได้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขารัฐกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ เป็นหลักสูตรที่ครอบคลุมและครบวงจรสำหรับการบริหารโครงการธุรกิจค้าปลีก เป็นการเตรียมความพร้อมสู่การเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว การเรียนการสอนในระบบทวิภาคีกับสถานประกอบการเซเว่น อีเลฟเว่น มีรูปแบบการเรียนการสอน คือ ภาคทฤษฎี เรียนวิชาพื้นฐานและวิชาชีพในห้องเรียนเป็นระยะเวลา 3 เดือน และภาคปฏิบัติ ในร้านเซเว่น อีเลฟเว่น บริษัทในกลุ่ม บมจ.ซีพี ออลล์ รวมถึงสถานประกอบการชั้นนำที่เข้าร่วมโครงการเป็นระยะเวลา 3 เดือน โดยเรียนสลับกันจนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร มีทุนการศึกษาตลอดหลักสูตร (เฉพาะสาขารัฐกิจค้าปลีก) โดยนักเรียนจะได้รับทุนการศึกษาจาก บมจ.ซีพี ออลล์ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ในวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ เมื่อสำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ แล้วทำงานกับ บมจ. ซีพี ออลล์ 1 ปี โดยรับเงินเดือนและได้รับสิทธิ์ในการพิจารณาผลงานตามมาตรฐานของบริษัท และยังได้รับสิทธิ์ในการศึกษาต่อในระดับ ปริญญาตรี - โท ต่อที่สถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

ทวิภาคี หรือ การจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี (Dual Vocational Training หรือ DVT) คือ การจัดการศึกษาโดยอาศัยความร่วมมือกันของสองฝ่าย ระหว่างสถานประกอบการและสถานศึกษา ร่วมกันฝึกนักเรียนและนักศึกษาให้มีคุณภาพ โดยสถานประกอบการ (เน้นในการฝึกทักษะ) และในสถานศึกษา (เน้นในการเรียนด้านทฤษฎี) เพื่อทำให้สองวัตถุประสงค์ ได้ฝึกงานที่เกี่ยวข้องกับทักษะและได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ดังนั้น นักศึกษาทวิภาคี จึงหมายถึงนักศึกษาที่ได้รับความรู้ ทฤษฎี ทางด้านการฝึกงานโดยตรงพร้อมกับความเชี่ยวชาญ ที่ทักษะในการปฏิบัติงาน ในสถานประกอบการ อย่างมีคุณภาพโดยเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะได้ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เช่นเดียวกับผู้สำเร็จการศึกษาระบบปกติ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ หรือ PIM ก็เป็นสถาบันการศึกษาหนึ่งที่มีการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี นั่นคือให้นักศึกษาได้เรียนควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานจริง

การเรียนการสอนในวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ เป็นการเรียนการสอนที่อยู่ในรูปแบบการ สลับเรียน หรือ Block Course ภายใน 1 ปีการศึกษา แบ่งเป็น 2 เทอม แต่ละเทอมมีระยะเวลาเรียน 6 เดือน แบ่งการเรียนออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่ม A เรียนภาคทฤษฎี ใช้เวลาเรียน 3 เดือน โดยเรียนที่วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ และสำหรับศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ หรือวิทยาลัยเครือข่ายอาชีวศึกษาเอกชน มีการเรียนโดยเรียน ระบบ

“การเรียนการสอนทางไกลแบบ 2 ทาง (2 Ways Video Conference)” มีอาจารย์สอนจากส่วนกลาง ผ่านระบบ Video Conference ไปยังศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ หรือวิทยาลัยเครือข่ายอาชีวศึกษา เอกชน

2. กลุ่ม B เรียนภาคปฏิบัติ ใช้เวลาเรียน 3 เดือน โดยจะเรียนภาคปฏิบัติ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ผู้เรียนได้เลือกไว้เป็นระบบการเรียนแบบปฏิบัติงานจริง(มีรายได้จากการฝึกปฏิบัติงาน) เมื่อครบ 3 เดือน ทั้งสองกลุ่มจะสลับการเรียน

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

กัลยา ทองอ้วน (2552 : 34) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวกดังนั้น พอกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานหมายถึงความรู้สึกพอใจชอบในการร่วมปฏิบัติกิจกรรมการเรียนการสอนแบบโครงการและต้องการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ จนบรรลุ ผลสำเร็จ

บุญธรรมกิจ ปริดาบริสุทธิ์ (2555 : 189) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นสภาพความรู้สึกที่มีต่อบุคคลสิ่งของและบริการเป็นภาวะทางอารมณ์เชิงบวกที่บุคคลแสดงออกเมื่อ ได้รับผลสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพตามจุดมุ่งหมายและตามความต้องการ

มอร์เชก (Morse. 1995: 27) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ที่ทำงานให้ลดน้อยลง ถ้าเกิดความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะ เกิดปฏิกิริยาเรียกร้องหาวิธีตอบสนอง ความเครียดก็จะลดน้อยลงหรือหมดไป ความพึงพอใจก็จะมากขึ้น

จากความหมายดังกล่าว พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมทั้งทางบวกและทางลบถ้าเป็นทางบวกก็จะทำให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานที่ทำแต่ถ้าเป็นทางลบก็จะเกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงานนั้นได้การทำให้ผู้เรียน เกิดความพึงพอใจในการเรียนจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพการที่บุคคลจะเรียนรู้หรือมีพัฒนาการและความเจริญงอกงามนั้นบุคคลจะต้องอยู่ในสภาวะ พึงพอใจหรือสุขใจเป็นเบื้องต้น นั่นคือบุคคลต้องได้รับการจูงใจทั้งในลักษณะนามธรรมและรูปธรรม หรือสรุปสั้นๆ ได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก ความนิยม ชมชอบ ความประทับใจ เมื่อมีสิ่งใดมาตอบสนองความต้องการได้ ตามระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากหรือน้อย

#### 3.2 การวัดระดับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปนั้นการวัดความพึงพอใจมักจะกระทำการวัดกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นหนึ่งใน



2 ประเด็นคือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service Satisfaction) ขององค์กร ไม่ว่าจะป็นองค์การในลักษณะใดหรือมีจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานประการใดก็ตาม ซึ่งได้รับความนิยมนำมาทำการศึกษา นั้น จะเกิดขึ้นได้หรือไม่ นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการ ในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอยู่อย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง ซึ่งอาจกระทำโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดระดับความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทางการพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนซึ่งจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง จะเห็นได้ว่าวิธีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (Service Satisfaction) ขององค์กร มีวิธีการที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 วิธีได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้รวมกันได้ทั้ง 3 วิธีเพื่อสามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการขององค์กรนั้นๆ

ทองอินทร์ ภูมิประสาธ (2554 :57) ได้กล่าวถึงแนวคิดของแฮทฟิลด์ (Hayfield and Human : 1998) ที่ได้พัฒนาแนวคิดของนักวิจัยต่างๆ มาเป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

ตัวแปรที่ 1 องค์ประกอบเกี่ยวกับงานที่ทำในปัจจุบัน แบ่งเป็น

1. ความตื่นเต้น/น่าเบื่อ
2. ความสนุกสนาน/ความไม่สนุกสนาน
3. สภาพโล่ง/สภาพสลับ
4. ความท้าทาย/ไม่ท้าทาย
5. ความพอใจ/ไม่พอใจ

ตัวแปรที่ 2 องค์ประกอบด้านค่าจ้าง ประกอบด้วย

1. ถือเป็นรางวัล/ไม่เป็นรางวัล
2. มาก/น้อย
3. ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม

## 4. เป็นทางบวก/เป็นทางลบ

ตัวแปรที่ 3 องค์ประกอบด้านการเลื่อนตำแหน่ง ประกอบด้วย

1. ยุติธรรม/ไม่ยุติธรรม
2. เชื่อถือได้/เชื่อถือไม่ได้
3. เป็นเชิงบวก/เป็นเชิงลบ
4. เป็นเหตุเป็นผล/ไม่เป็นเหตุเป็นผล

ตัวแปรที่ 4 องค์ประกอบทางด้านนิเทศ/ผู้บังคับบัญชา ประกอบด้วย

1. อยู่ใกล้/อยู่ไกล
2. ยุติธรรมแบบจริงจัง/ยุติธรรมแบบไม่จริงจัง
3. เป็นมิตร/ค่อนข้างไม่เป็นมิตร
4. เหมาะสมทางคุณสมบัติ/ไม่เหมาะสมทางคุณสมบัติ

ตัวแปรที่ 5 องค์ประกอบทางด้านเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย

1. เป็นระเบียบเรียบร้อย/ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
2. จงรักภักดีต่อสถานที่ทำงานแลเพื่อนร่วมงาน/ไม่จงรักภักดีต่อสถานที่ทำงานและเพื่อนร่วมงาน
3. สนุกสนานร่าเริง/ไม่สนุกสนานร่าเริง
4. ตูน่าสนใจ เอาใจจริงเอาใจ/ดูเหนียวหนาย

ร่วมงาน

ไกล์รุ่ง นครวานากุล (2557 :70) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจไว้ว่า เป็นการวัดด้านทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อนยากที่จะวัดได้โดยตรง ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงใช้การวัดโดยอ้อมด้วยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทนแต่การวัดความพึงพอใจมีขอบเขตจำกัด คือการวัดจะเกิดความคลาดเคลื่อนได้ตลอดเวลาที่วัด ถ้าบุคคลแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนดังกล่าวย่อมเกิดขึ้นได้ เป็นธรรมดาของการวัดทุกๆ ไป

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการเรียนการสอนและผลการเรียนจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกได้นั้น ขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ผู้เรียนได้ปฏิบัติ ทำให้ผู้เรียนได้รับการตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความสมบูรณ์ของการเรียนรู้นั้นคือสิ่งที่ครูผู้สอนจะต้องคำนึงถึงในการจัดกิจกรรมการเรียน เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน

## 3.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Michael Beer (1965 อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551: 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของคนที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- 1) V มาจากคำว่า Valance หมายถึง ความพึงพอใจ
- 2) I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ ซึ่งบุคคล

มีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ ตั้งความหวังหรือคาดหวังเอาไว้บุคคลนั้นก็จะได้ความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งอาจจะแสดงในรูปสมการได้ ดังนี้



แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความพึงพอใจ

ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่อองค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่เขาคาดหวังไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพอใจก็จะต่ำไปด้วย

มาสโลว์ (Maslow, อ้างถึงใน สุรตนา ไบเจริญ. 2554: 28) ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอ แล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสออุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับ การตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพ ยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่ดีกว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการ ที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิดหรือที่ต้องการทุกอย่าง

การปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม การที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจต่อการทำงานนั้นมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจในงานที่มีอยู่ การสร้างสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีนักการศึกษาในสาขาต่างๆ ได้ศึกษาค้นคว้า และตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานไว้ ดังนี้

เฮอซเบิร์ก (Herzberg, 1959:113 - 115) ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation hygiene theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการงานซึ่งมีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

ในการดำเนินกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้ผู้เรียนทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือต้องการปฏิบัติให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ครูผู้สอนซึ่งในสภาพปัจจุบันเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกหรือให้คำแนะนำปรึกษา จึงต้องคำนึงถึงความพึงพอใจในการเรียนรู้ การทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียนรู้หรือการปฏิบัติงานนั้นมีแนวคิดพื้นฐาน 2 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่การปฏิบัติงาน การตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับ การตอบสนอง

2. ผลของการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลของการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่นๆ ผลของการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและ การรับรู้เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่รับรู้แล้วความพึงพอใจย่อมเกิดขึ้น

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทศนคติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการฝึกงาน/ฝึกอาชีพของนักเรียน นักศึกษา มีดังนี้

พงศธร ศิริรัตน์ (2546) วิจัยเรื่อง ปัญหาในการฝึกงานของนักเรียน – นักศึกษา โรงเรียนชำนาญเทคโนโลยี ศึกษาเปรียบเทียบปัญหาในการฝึกงานของนักเรียน – นักศึกษา ปวช. ชั้นปีที่ 3 กับ ปวส. ชั้นปีที่ 2 ของโรงเรียนชำนาญเทคโนโลยี ใน 3 ด้าน คือ ด้านการเตรียมการก่อนการฝึกงาน ด้านการดำเนินการระหว่างการฝึกงาน และด้านการดำเนินการหลังการฝึกงาน จำแนกตามระดับการศึกษา และการศึกษาเปรียบเทียบปัญหาของสถานประกอบการประเภทการผลิต และประเภทการบริการที่รับนักเรียน-นักศึกษา ของโรงเรียนชำนาญเทคโนโลยี ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาในการฝึกงานของนักเรียน – นักศึกษา โรงเรียนชำนาญเทคโนโลยี ในภาพรวม 3 ด้านอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเตรียมการก่อนการฝึกงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการดำเนินการระหว่างการฝึกงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และนักเรียนระดับปวช. ชั้นปีที่ 3 กับนักศึกษาระดับปวส. ชั้นปีที่ 2 มีปัญหาในการฝึกงานในภาพรวม



แต่ต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนระดับ ปวช.ชั้นปีที่ 3 มีค่าเฉลี่ยของปัญหาโดยรวม สูงกว่านักศึกษาระดับปวส. ชั้นปีที่ 2 ทุกด้าน

จิระจินต์ มณีศรี (2549) วิจัยเรื่อง ทักษะคิดต่อการฝึกงานและปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของนักศึกษา คณะวิทยาการสื่อสาร พบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อการฝึกงานในระดับดีมากด้วยเหตุผล คือ การฝึกงานเป็นกิจกรรมหลักสำคัญช่วยสร้างประสบการณ์วิชาชีพในสาขาตามที่สนใจศึกษา การฝึกงานเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งช่วยเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษาไปสู่สถานการณ์การทำงานจริง การฝึกงานเป็นสถานการณ์ที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ ผู้ที่ได้รับการฝึกงานจะนำเอารูปแบบประสบการณ์ที่ดี มาเป็นแนวทางการพัฒนาตนเอง การฝึกงานควรจัดเป็นรายวิชาบังคับของหลักสูตร ช่วยทดสอบความสามารถในการปรับตัวให้ทันสถานการณ์ และเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้มีความหวังในการประกอบอาชีพต่อไป

บังอร รัตนมณี และกันยา เจริญศักดิ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในภาพรวม บุคลากร การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว พบว่านักศึกษาที่เรียนหลักสูตรระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก นักศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 – 3 ปี มีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านักศึกษاپริญญาตรี 4 ปี

ศิรินารถ สายอ่อง (2552) ศึกษาการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของโรงเรียนบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาในด้านบุคลากร โครงการบัณฑิตศึกษารองลงมา คุณภาพการบริการ ส่วนด้านสุดท้ายมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มัญจรรัตน์ จิตมาลีรัตน์ (2554) วิจัยเรื่องการประเมินการฝึกงานวิชาชีพของนักศึกษา คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปกร ศึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานการฝึกงานวิชาชีพของนักศึกษา คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปกร ตามความคิดเห็นของนักศึกษาประเมินตนเอง และคณะกรรมการดำเนินงานฝึกงานวิชาชีพประเมิน และศึกษาผลการประเมินที่เกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลการฝึกงานวิชาชีพของนักศึกษาในสถานประกอบการหรือหน่วยงาน ตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ มีผลการศึกษา คือ ด้านการประเมินด้านบริบท พบว่า การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยเบื้องต้นของการฝึกงานวิชาชีพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีประเด็นความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิชาชีพของนักศึกษา พบว่า นักศึกษามีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการในการดำเนินงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านผลผลิตในภาพรวมนักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรงในการทำงาน ได้ความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิดในการประกอบ มีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน และการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการประเมินเกี่ยวกับ

สัมฤทธิ์ผลของการฝึกงาน จากสถานประกอบการหรือหน่วยงาน ด้านความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติของนักศึกษา คุณลักษณะและความรับผิดชอบของนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับดี

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ได้ข้อคิดว่า ถึงแม้สถานการณ์สภาพสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร บุคคลนั้นต้องมีความพร้อมที่จะศึกษาเรียนรู้และคาดการณ์ได้แม่นยำบนพื้นฐานการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องทันการณ์ รวมถึงมีการกระตือรือร้นที่จะฝึกฝนสะสมประสบการณ์ ย่อมส่งผลให้บุคคลนั้นมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการขององค์กรหรือหน่วยงาน และประกอบอาชีพที่ตนเองมีความถนัด มีความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

## 5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการตรวจสอบเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ รายละเอียดดังนี้

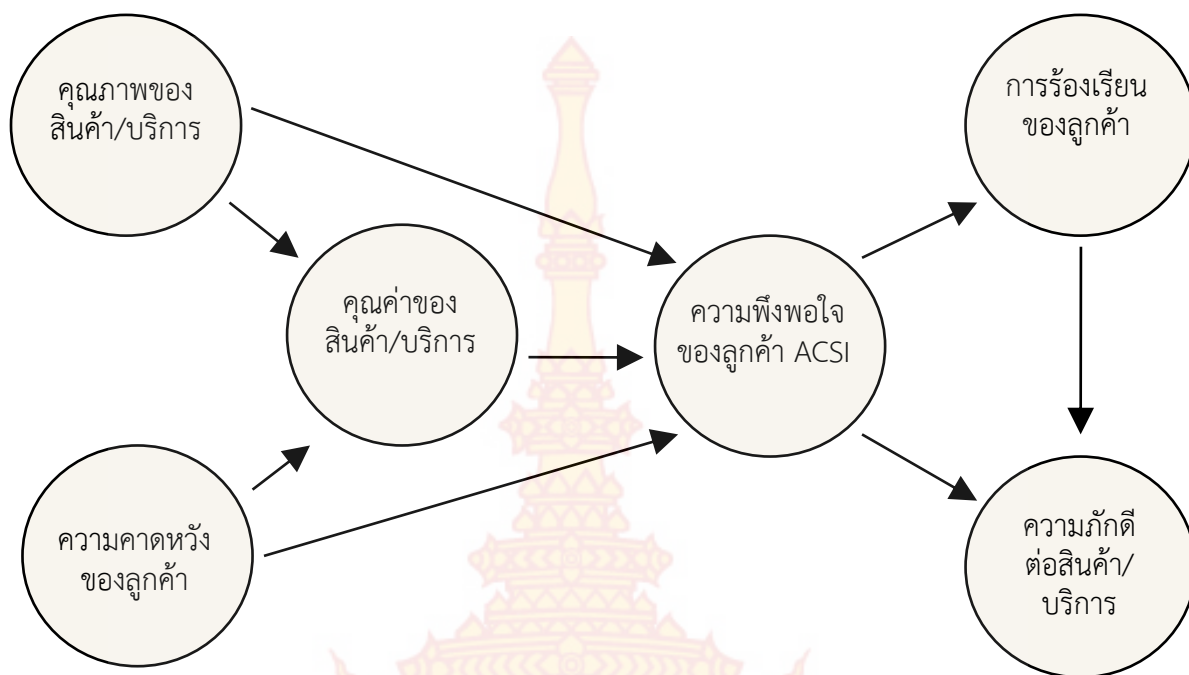
แบบจำลอง ACSI เป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยม สามารถใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค มีชื่อเรียกเต็มๆ ว่า “The American Customer Satisfaction index (ACSI)” ถูกพัฒนาในปี พ.ศ.2537 โดย Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัย Michigan ประเทศสหรัฐอเมริกา โดย ACSI สร้างขึ้นภายใต้แนวคิดทางการตลาด

ACSI มีปัจจัย 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction ACSI) ดังแสดงในรูปที่ 1 และปัจจัยทั้งห้าจะถูกวัดโดยหลากหลายคำถาม ซึ่งจะถูกละเลี่ยคะแนนในโมเดลคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละดัชนีซึ่งจะมีคะแนนให้ปัจจัยละ 0 – 100 คะแนน และปัจจัยทั้ง 5 ยังส่งผลต่อกันและส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ตามลูกศรในรูปที่ 2.1

สามปัจจัยแรก เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ คุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceive Quality) คุณค่าของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceive Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)

นอกจากนั้นยังมีปัจจัยอีกสองปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้า คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าและบริการ (Customer Loyalty) โดยทั้งห้าปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน





ภาพที่ 2.1 ACSI Model

จากภาพที่ 2.1 ปัจจัยตัวแรกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ คุณภาพของสินค้าและบริการ (Perceive Quality) เป็นการวัดประสบการณ์จริงของลูกค้าโดยมีการสอบถามลูกค้าใน 3 หัวข้อหลักคือ เรื่องคุณภาพสินค้าและบริการในภาพรวม (Overall) คุณภาพสินค้าและบริการในรูปแบบการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล (Customization) และคุณภาพของสินค้าและบริการในแง่ความเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยลำดับถัดมา คือคุณค่าของสินค้าและบริการ (Perceived Value) จะให้ลูกค้าลองเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของสินค้าและบริการกับราคาที่ตั้งไว้ เป็นการนำปัจจัยด้านราคาเข้ามาพิจารณา โดยลดผลกระทบเรื่องข้อจำกัดด้านงบประมาณของลูกค้าซึ่งจะส่งผลให้ข้อมูลสามารถเปรียบเทียบกันได้ดีขึ้น ส่วนปัจจัยลำดับสุดท้ายคือ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ซึ่งประกอบด้วยประการแรก ความคาดหวังที่เกิดขึ้นก่อนซื้อสินค้าและบริการ (Prior Consumption Experiences) โดยลูกค้ารับรู้จากการประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ การแนะนำจากบุคคลอื่น และประการที่สองคือ ความคาดหวังต่อการบริการ หรือการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพของบริษัทในอนาคต ซึ่งจะสอบถามลูกค้าในสามประเด็น คือ ภาพรวมการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล และความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นประเด็นเดียวกันกับการสอบถามเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ ส่วนที่เป็นผลมาจากความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และปัจจัยความภักดีต่อสินค้าและบริการ (Customer Loyalty) คือ เมื่อลูกค้าเกิดความไม่พอใจในสินค้าและบริการนั้นจะแสดงออกสองทาง คือ หนึ่ง การส่งข้อร้องเรียนไปยังผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการ ซึ่งลูกค้ากลุ่มนี้ยังมีโอกาสที่จะกลับมาเป็นลูกค้าได้อีกหากสินค้าและบริการมีการปรับปรุงใหม่ หรือสอง การเปลี่ยนไปใช้สินค้าและบริการของคู่แข่งแต่ในทางกลับกันหากลูกค้ารู้สึกพอใจกับสินค้าบริการก็จะเกิดผลตรงข้ามคือ เกิดความภักดีในสินค้าและบริการ ซึ่งนั่นแสดงถึงกำไรของบริษัทนั่นเอง ส่วนในการเก็บข้อมูลเรื่องการ

ร้องเรียนของลูกค้าจะใช้วิธีการนับจำนวนครั้งที่มีการร้องเรียนทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ส่วนการเก็บข้อมูลเรื่องความจงรักภักดีจะแบ่งเป็นสองประเด็นคือการซื้อซ้ำ (Repurchase Likelihood) และการยอมรับได้ในการเปลี่ยนแปลงของราคา (Price Tolerance) (ทศพล ธรรมังคังค์, 2550)

1. ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ตามหลักทฤษฎีการคาดหวังของลูกค้าของ Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) เกิดจากปัจจัยที่สำคัญ 5 ปัจจัย คือ

- ประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต
- ข้อมูลที่ได้รับจากคำบอกเล่าของเพื่อน
- การศึกษาข้อมูลจากคู่แข่ง
- การโฆษณาของกิจการเอง
- ความต้องการส่วนตัว

2. คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality) เนื่องจากคุณภาพสามารถเปรียบเทียบกันได้ระหว่างคุณภาพที่ลูกค้าได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการและมาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยในการประเมินหรือเปรียบเทียบนั้น สามารถทำได้โดยคำถามที่สำคัญ 3 ข้อ คือ คุณภาพโดยรวม ความเชื่อถือ/ความคงทน และความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งหากบริษัทสามารถทำได้ดีกว่ามาตรฐานที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ ก็จะส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ดังเช่นในกรณีของปัจจัยความคาดหวังของลูกค้า

3. คุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภค (Perceived Value) คุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภคเป็นความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้น เทียบกับต้นทุนที่ต้องจ่ายไป เพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการ ในการวัดคุณค่าหรือความนิยมของผู้บริโภคนั้น สามารถประเมินด้วยความพอใจต่อราคา ณ ระดับคุณภาพในปัจจุบัน และความพอใจต่อคุณภาพ ณ ระดับราคาในปัจจุบัน

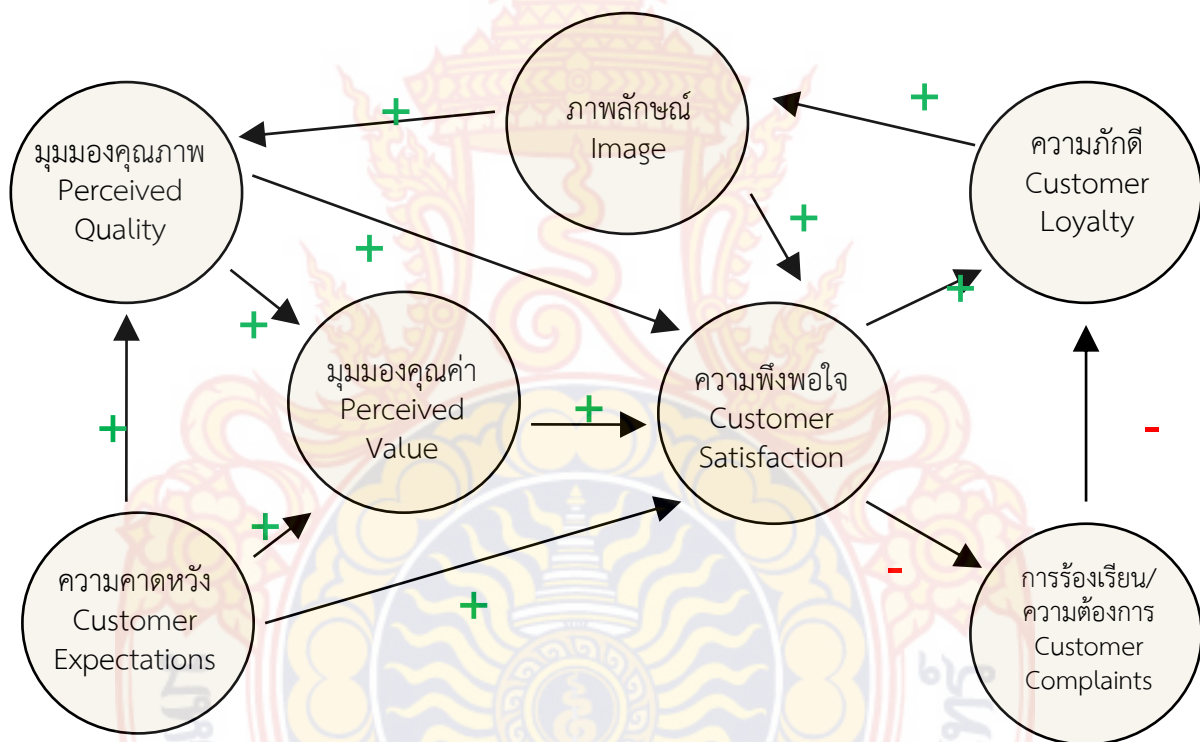
4. ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) ข้อร้องเรียนของลูกค้า จะทำให้ทราบได้ทันทีว่าลูกค้ามีปัญหาอะไร ต้องการอะไร มีอะไรที่ไม่พอใจ และบริษัทจะช่วยทำอะไรได้บ้างเพื่อช่วยแก้ไขสินค้าหรือบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีที่สุด ซึ่งปัจจัยนี้สามารถวัดได้จากสัดส่วนของผู้บริโภคผู้ตอบแบบสำรวจที่มีข้อร้องเรียนหรือความไม่พึงพอใจ โดยข้อร้องเรียนจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจของลูกค้า นั่นคือ หากระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีน้อยหรือมีไม่มากนัก ย่อมแสดงให้เห็นได้ด้วยจำนวนของข้อร้องเรียนที่บริษัทได้รับจากลูกค้าซึ่งมีจำนวนมากขึ้นนั่นเอง

5. ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) เป็นระดับความสัมพันธ์ที่ลูกค้ามีต่อบริษัท ซึ่งลูกค้าที่มีความภักดีจะไม่สนใจสินค้าหรือบริการจากคู่แข่งรายอื่น สามารถตรวจสอบได้จากความน่าจะเป็นในการกลับมาซื้อซ้ำ โดยปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า นั่นคือ ความพึงพอใจของลูกค้า หากลูกค้ามีความพึงพอใจมากก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อบริษัทมากขึ้น

ACSI มีความยืดหยุ่นในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจาก ACSI ให้กรอบแนวคิดทางทฤษฎี (Conceptual Model) สำหรับการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับกิจการที่แตกต่างกัน อาทิเช่น งานศึกษา

เรื่อง “Developing an index for online customer satisfaction : Adaptation of American Customer Satisfaction Index” ซึ่งเป็นการนำ ACSI มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการออนไลน์ ในประเทศไทยนั้นได้มีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ากันหลากหลายรูปแบบและยิ่งในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ เริ่มมีความตื่นตัวกับการให้ความสำคัญเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า เพราะเชื่อว่าจะเป็นตัวชี้วัดนำกำไรขององค์กร ไม่เว้นแต่หน่วยงานราชการที่เริ่มปรับปรุงตัวโดยมองว่า ประชาชนผู้มารับบริการคือลูกค้า ดังนั้นจึงเริ่มมีการสำรวจความพึงพอใจกันมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ประเทศไทยได้รับแนวคิดดังกล่าวมาใช้เช่นเดียวกัน โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้จัดทำโครงการศึกษาวิจัยรูปแบบโครงการนำร่อง (Pilot Project) ใช้ชื่อโครงการว่า “Thailand Customer Satisfaction Index (TCSI) ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์”

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นสามารถตั้งกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดของงานวิจัย



## 6. สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังนี้

ระดับคุณภาพและคาดหวังส่งผลต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 1 : ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

สมมติฐานที่ 2 : ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

สมมติฐานที่ 3 : ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 4 : มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceive Value)

สมมติฐานที่ 5 : มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 6 : มุมมองคุณค่า (Perceive Value) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 7 : ภาพลักษณ์ (Image) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

สมมติฐานที่ 8 : ภาพลักษณ์ (Image) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 9 : ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางลบต่อการร้องเรียน/ความต้องการ (Customer Complaints)

สมมติฐานที่ 10 : ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

สมมติฐานที่ 11 : การร้องเรียน/ความต้องการ (Customer Complaints) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางลบต่อความภักดี (Customer Loyalty)

สมมติฐานที่ 12 : ความภักดี (Customer Loyalty) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อภาพลักษณ์ (Image)



## บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบระหว่างนักเรียนชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

งานวิจัยนี้เริ่มต้นจากขั้นตอนการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการทบทวนวรรณกรรมหรือบทความวิชาการ จากฐานข้อมูล ค้นคว้าจากเอกสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากบทความ งานวิจัย ตลอดจนข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นมิติของความพึงพอใจด้านความคาดหวังต่อการฝึกงานในสถานประกอบการในด้านความคาดหวังของนักเรียน (Customer Expectations) มุมมองต่อคุณภาพของสถานประกอบการ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่าของสถานประกอบการ (Perceived Value) ภาพลักษณ์ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ (Image) ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียน (Customer Satisfaction) การร้องเรียน/ความต้องการของนักเรียน (Customer Complaints) และความภักดีต่อสถานประกอบการ (Customer Loyalty) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมมาสร้างเป็นเครื่องมือในลักษณะของแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัย โดยเสนอวิธีวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย
- 3.2 ประชากรทางการวิจัย
- 3.3 การวิเคราะห์ปัจจัย

### 3.1 วิธีการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยใช้ในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยจากองค์ประกอบทั้ง 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านความคาดหวังของนักเรียน 2) มุมมองต่อคุณภาพของสถานประกอบการ 3) มุมมองคุณค่าของสถานประกอบการ

4) ภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ 5) ความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานประกอบการของนักเรียน 6) การร้องเรียน/ความต้องการของนักเรียน และ 7) ความภักดีต่อสถานประกอบการ ตามองค์ประกอบของดัชนีประเมินความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (American Customer Satisfaction Index : ACSI) โดยกำหนดเป็นข้อคำถามเพื่อเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูล และมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำผลจากการทบทวนวรรณกรรมมาสร้างแบบสอบถามการวิจัย
3. สร้างแบบประเมินโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับชั้น สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพ เวลาเข้างาน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก ชั้นปวช.1 และ ปวช.3 วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1 – 5 คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจอย่างมาก
- 4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจ
- 3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักเรียนตามแนวคิดการให้บริการ (ACSI) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1 – 5 คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ซึ่งข้อความถามในแบบประเมินทั้งสี่ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน และส่วนที่เป็นมาตราการวัด Likert Scale เพื่อวัดความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการฝึกอาชีพ ในมุมมอง 7 ด้าน ตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย ซึ่งมาตรวัดดังกล่าวได้ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้ โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบสมมุติฐานสำหรับข้อมูลที่มี 2 ตัวแปร ได้แก่ เพศ ระดับชั้น สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพ t-test ทดสอบสมมุติฐานสำหรับข้อมูลที่มี 2 ตัวแปร ได้แก่ เพศ ระดับชั้น สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพส่วน ANOVA เป็นการทดสอบสมมุติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร เช่น อายุ เวลาเข้างาน โดยการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ,0.05 และ 0.1 และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมุติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบความพึงพอใจโดยใช้สถิติสถิติสัมพันธ์การวิเคราะห์เชิงถดถอย Regression กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ,0.05 และ 0

### 3.2 ประชากรทางการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ที่เข้าฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ชั้น ปวช.1 และ ปวช.3 จำนวน 482 คน

ตารางที่ 3.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ระดับชั้น/เพศ	ชาย	หญิง	รวม
ปวช.1	162 (49.09%)	168 (50.91%)	330
ปวช.3	73 (48.03%)	79 (51.97%)	152

### 3.3 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้ (Factor Analysis) จากองค์ประกอบจำนวน 7 องค์ประกอบ โดยทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้เกณฑ์ยอมรับไม่ต่ำกว่า 0.70 จะยืนยันได้ว่าตัวแปรที่วัดจากแบบสอบถามเชื่อถือได้ จำนวน 7 องค์ประกอบ จากข้อคำถามที่เป็นตัวแปรจำนวน 25 ตัวแปร

โดยทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าตัวแปรองค์ประกอบที่ 1 – 7 มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.8860 , 0.8715 , 0.8890 , 0.8804 , 0.9041 , 0.9499 และ 0.8629 ตามลำดับ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ที่เหมาะสมต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 ตามคำแนะนำของ Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham (2006,pp.143 – 144) จึงยืนยันได้ว่าตัวแปรที่วัดจากแบบสอบถามเชื่อถือได้ นอกจากนี้น้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเดิมกับแต่ละปัจจัยที่พิจารณา พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 ด้านความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8705 – 0.8548 โดยมีข้อคำถามว่านักเรียนได้รับความรู้ในการฝึกอาชีพตามที่ต้องการและได้รับการแนะนำที่ดีจากสถานประกอบการ มีความเชื่อถือใกล้เคียงกันมากที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.8705 และ 0.8707 ซึ่งถือว่าปัจจัยนี้อยู่ในระดับดีในขณะที่ข้อคำถามว่าด้วยนักเรียนได้รับประสบการณ์การทำงานตามที่ต้องการ มีความเชื่อถือน้อยที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ 0.8548 ซึ่งน้อยที่สุดในเรื่องของความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ แต่ก็ยังมีความเชื่อถืออยู่ในระดับดีเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ของ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ทั้งสิ้น 0.7454

องค์ประกอบที่ 2 ด้านมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8195 – 0.8794 โดยข้อคำถามพบว่าสถานประกอบการถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้อง ครบถ้วนและได้รับการบริการด้านการฝึกงานที่เท่าเทียมกัน มีความเชื่อถือใกล้เคียงกันมาก ซึ่งถือว่าปัจจัยนี้อยู่ในระดับดี ในขณะที่ข้อคำถามว่าด้วยสถานประกอบการให้ความเป็นกันเอง มีความเชื่อถือน้อยที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ 0.8195 ซึ่งน้อยที่สุดในเรื่องของมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ แต่ก็มีความเชื่อถืออยู่ในระดับดีเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ของ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ทั้งสิ้น 0.7232

องค์ประกอบที่ 3 ด้านมุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8637 – 0.8636 โดยมีข้อคำถามว่าระยะเวลาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า และความถูกต้องของเนื้อหาในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ มีความคุ้มค่า มีความเชื่อถือที่เท่ากันด้วยค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.8701 ซึ่งถือว่าปัจจัยนี้อยู่ในระดับดี ในขณะที่ข้อคำถามว่าด้วยมีระบบการฝึก



อาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อถือน้อยที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ 0.8636 ซึ่งน้อยที่สุดในเรื่องของมุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ แต่ก็ยังมีความเชื่อถือน้อยอยู่ในระดับดีเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ของ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ทั้งสิ้น 0.7514

องค์ประกอบที่ 4 ด้านมุมมองต่อการฝึกอาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8507 – 0.8575 โดยมีข้อคำถามว่ามีระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน และมีการพัฒนาวิธีการฝึกอาชีพในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อถือใกล้เคียงกันมากที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.8699 และ 0.8575 ซึ่งถือว่าปัจจัยนี้อยู่ในระดับดี ในขณะที่ข้อคำถามว่าด้วยมีสถานประกอบการที่เชื่อถือได้ มีความเชื่อถือน้อยที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ 0.8507 ซึ่งน้อยที่สุดในเรื่องของมุมมองต่อการฝึกอาชีพ แต่ก็ยังมีความเชื่อถือน้อยอยู่ในระดับดีเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ของ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ทั้งสิ้น 0.7361

องค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8817 – 0.8837 โดยมีข้อคำถามว่าความถูกต้องของเนื้อหาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ และสถานประกอบการมีระบบการฝึกอาชีพที่ดี มีความเชื่อถือใกล้เคียงกันมากที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.8896 และ 0.8837 ซึ่งถือว่าปัจจัยนี้อยู่ในระดับดีในขณะที่ข้อคำถามว่าด้วยเวลาที่เหมาะสมของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ มีความเชื่อถือน้อยที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ 0.8711 ซึ่งน้อยที่สุดในเรื่องของความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ แต่ก็ยังมีความเชื่อถือน้อยอยู่ในระดับดีเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ของ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ทั้งสิ้น 0.7771

องค์ประกอบที่ 6 ด้านความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.9649 – 0.9401 ซึ่งถือว่าปัจจัยนี้อยู่ในระดับดีเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ของ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ทั้งสิ้น 0.9098

องค์ประกอบที่ 7 ด้านปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.9563 – 0.9378 โดยมีข้อคำถามว่าบอกปัญหาที่เกิดขึ้นให้คนรู้จักทราบ และเผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์ มีความเชื่อถือที่เท่ากันด้วยค่าสัมประสิทธิ์ที่ 0.9378 ซึ่งถือว่าปัจจัยนี้อยู่ในระดับดี ในขณะที่ข้อคำถามว่าด้วยเมื่อมีปัญหาในการฝึกอาชีพ ร้องเรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำสาขา มีความเชื่อถือน้อยที่สุดด้วยค่าสัมประสิทธิ์ 0.9563 ซึ่งน้อยที่สุดในเรื่องของปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ แต่ก็ยังมีความเชื่อถือน้อยอยู่ในระดับดีเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.70 สำหรับเปอร์เซ็นต์ของ Total Variance ของแต่ละองค์ประกอบสามารถอธิบายความผันแปรของข้อคำถามได้ทั้งสิ้น 0.8795

จากองค์ประกอบทั้งหมดแสดงให้เห็นว่าทุกข้อคำถามในปัจจัยองค์ประกอบทั้ง 7 นี้ สามารถนำมาใช้ได้และวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้านในระดับที่ดี โดยเมื่อพิจารณาด้วยน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปรในด้านต่าง ๆ มีค่าสัมประสิทธิ์ของทุกองค์ประกอบมากกว่า 0.70 ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกันได้

เมื่อวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัดส่วนของความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมด (Percent Variance) พบว่า ค่าสัดส่วนของความแปรปรวนรวมของค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความแปรปรวนของข้อคำถามในปัจจัยดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้มากกว่าร้อยละ 70 เพื่อสร้างปัจจัยนั้น เป็นการสะท้อนว่าความแปรปรวนของตัวแปรในแต่ละปัจจัยถูกนำมาใช้ในระดัที่มากพอ และเมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้จากการสอดคล้องกันของตัวแปรจากคำตอบในแบบสอบถาม (Consistency Reliability) พบว่าค่า Cronbach's Alpha มีค่ามากกว่า 0.70 จึงสามารถกล่าวได้ว่าตัวแปรที่วัดจากแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับการตอบคำถามในระดับที่เชื่อถือได้ ดังตารางที่ 3.2

**ตารางที่ 3.2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรที่สำรวจได้ และความเชื่อถือได้ (Reliability) ในภาพรวม

ข้อคำถาม	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach's Alpha
<b>ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ (Customer Expectations)</b>		0.7454	0.8860
ได้รับความรู้ในการฝึกอาชีพตามที่ต้องการ	0.8705		
ได้รับประสบการณ์การทำงานตามที่ต้องการ	0.8548		
ได้รับการแนะนำที่ดีจากสถานประกอบการ	0.8707		
ได้รับการดูแลที่ดีด้วยความเสมอภาค	0.8574		
<b>มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ (Perceived Quality)</b>		0.7232	0.8715
สถานประกอบการให้ความเป็นกันเอง	0.8195		
สถานประกอบการถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	0.8698		
การฝึกงานสะดวกและตรงเวลา	0.8315		
ได้รับการบริการด้านการฝึกงานที่เท่าเทียมกัน	0.8794		

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach's Alpha
<b>มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ (Perceived Value)</b>		0.7514	0.8890
คุณภาพจากการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า	0.8637		
ระยะเวลาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า	0.8701		
ความถูกต้องของเนื้อหาในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ มีความคุ้มค่า	0.8701		
มีระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพ	0.8636		
<b>มุมมองต่อการฝึกอาชีพ</b>		0.7361	0.8804
มีสถานประกอบการที่เชื่อถือได้			
มีสถานประกอบการที่มีความสามารถในการฝึกอาชีพ	0.8507		
มีระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน	0.8536		
มีการพัฒนาวิธีการฝึกอาชีพในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง	0.8699		
	0.8575		
<b>ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ</b>		0.7771	0.9041
ความสะดวกของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ	0.8817		
เวลาที่เหมาะสมของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ	0.8711		
ความถูกต้องของเนื้อหาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ	0.8896		
สถานประกอบการมีระบบการฝึกอาชีพที่ดี	0.8837		



ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ข้อความ	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach's Alpha
<b>ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ</b>		0.9098	0.9499
หากมีโอกาสฝึกอาชีพอีกครั้ง จะเลือกฝึกอาชีพในสถานประกอบการนี้อีกครั้ง	0.9649		
ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่เดียวกับท่าน	0.9401		
<b>ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ</b>		0.8795	0.8629
<b>เมื่อมีปัญหาในการฝึกอาชีพ</b>			
ร้องเรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำสาขา	0.9563		
บอกปัญหาที่เกิดขึ้นให้คนรู้จักทราบ	0.9378		
เผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	0.9378		

## บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพ ในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ สารสำคัญของบทนี้จะเป็นการนำเสนอ อธิบายและแปรความข้อมูลต่างๆ จากกลุ่มตัวอย่างตามวิธีทางสถิติ และนำผลที่ได้มาสรุปเพื่อเป็นการพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแบ่งออกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการฝึกงานในสถานประกอบการที่ต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test ทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลที่มี 2 ตัวแปร ได้แก่ เพศ ระดับชั้น สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพ ส่วน ANOVA เป็นการทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลที่มีตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร เช่น อายุ เวลาเข้างาน โดยการศึกษาในครั้งนี้ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 , 0.05 และ 0.1 และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบความพึงพอใจโดยใช้สถิติ สหสัมพันธ์ สัมประสิทธิ์การวิเคราะห์เชิงถดถอย Regression กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 , 0.05 และ 0.1

ผลการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ แบ่งการนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

### 4.1 การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ แบ่งตามองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการวิจัย 7 ด้าน ตามองค์ประกอบของ Professor Claes Fornell จำนวน 7 องค์ประกอบ จากข้อคำถามที่เป็นตัวแปรจำนวน 25 ตัวแปร มีรายละเอียดดังตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามในภาพรวม

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ</b>						
1.ได้รับความรู้ตามที่ต้องการ	0 0.00%	2 0.41%	29 6.02%	176 36.51%	275 57.05%	4.50
2.ได้รับประสบการณ์การทำงานตามที่ต้องการ	0 0.00%	2 0.41%	29 6.02%	202 41.91%	249 51.66%	4.45
3.ได้รับการแนะนำที่ดีจากสถานประกอบการ	0 0.00%	4 0.83%	28 5.81%	172 35.68%	278 57.68%	4.50
4.ได้รับการดูแลที่ดีด้วยความเสมอภาค	0 0.00%	4 0.83%	30 6.22%	194 40.25%	254 52.70%	4.45
<b>ด้านมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ</b>						
1.สถานประกอบการให้ความเป็นกันเอง	0 0.00%	1 0.21%	26 5.39%	194 40.25%	261 54.15%	4.48
2.สถานประกอบการถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน	0 0.00%	4 0.83%	35 7.26%	197 40.87%	246 51.04%	4.42
3.การฝึกงานสะดวกและตรงเวลา	2 0.41%	5 1.04%	34 7.05%	194 40.25%	247 51.24%	4.41
4.ได้รับการบริการด้านการฝึกงานที่เท่าเทียมกัน	0 0.00%	6 1.24%	38 7.88%	198 41.08%	240 49.79%	4.39
<b>ด้านมุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ</b>						
1.คุณภาพจากการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับมีความคุ้มค่า	0 0.00%	1 0.21%	19 3.94%	198 41.08%	264 54.77%	4.50
2.ระยะเวลาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า	0 0.00%	2 0.41%	31 6.43%	197 40.87%	252 52.28%	4.45
3.ความถูกต้องของเนื้อหาในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ มีความคุ้มค่า	0 0.00%	2 0.41%	25 5.19%	207 42.95%	248 51.45%	4.45
4.มีระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพ	1 0.21%	2 0.41%	32 6.64%	199 41.29%	248 51.45%	4.43



## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านมุมมองต่อการฝึกอาชีพ</b>						
1.มีสถานประกอบการที่เชื่อถือได้	0 0.00%	2 0.41%	16 3.32%	176 36.51%	288 59.75%	4.56
2.มีสถานประกอบการที่มีความสามารถในการฝึกอาชีพ	0 0.00%	2 0.41%	22 4.56%	186 38.59%	272 56.43%	4.51
3.มีระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน	0 0.00%	1 0.21%	24 4.98%	187 38.80%	270 56.02%	4.51
4.มีการพัฒนาวิธีการฝึกอาชีพในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง	0 0.00%	3 0.62%	22 4.56%	196 40.66%	261 54.15%	4.48
<b>ด้านความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ</b>						
1.ความสะดวกของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ	0 0.00%	3 0.62%	26 5.39%	187 38.80%	266 55.19%	4.49
2.เวลาที่เหมาะสมของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ	0 0.00%	2 0.41%	36 7.47%	196 40.66%	248 51.45%	4.43
3.ความถูกต้องของเนื้อหาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ	0 0.00%	5 1.04%	38 7.88%	186 38.59%	253 52.49%	4.43
4.สถานประกอบการมีระบบการฝึกอาชีพที่ดี	0 0.00%	3 0.62%	34 7.05%	192 39.83%	253 52.49%	4.44
<b>ด้านความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ</b>						
1.หากมีโอกาสฝึกอาชีพอีกครั้ง จะเลือกฝึกอาชีพในสถานประกอบการนี้อีกครั้ง	151 31.33%	32 6.64%	47 9.75%	132 27.39%	120 24.90%	3.08
2.ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่เดียวกับท่าน	112 23.24%	47 9.75%	53 11.00%	149 30.91%	121 25.10%	3.25

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ</b>						
1.เมื่อมีปัญหาในการฝึกอาชีพ ร้องเรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำสาขา	176 36.51%	23 4.77%	41 8.51%	120 24.90%	122 25.31%	2.98
2.บอกปัญหาที่เกิดขึ้นให้คนรู้จักทราบ	3 0.62%	2 0.41%	39 8.09%	171 35.48%	267 55.39%	4.45
3.เผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	3 0.62%	4 0.83%	39 8.09%	176 36.51%	260 53.94%	4.42

จากตาราง 4.1 พบว่า ด้านความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านได้รับความรู้ตามที่ต้องการ ได้รับประสบการณ์การทำงานตามที่ต้องการ ได้รับการแนะนำที่ดีจากสถานประกอบการ และได้รับการดูแลที่ดีด้วยความเสมอภาคกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก(5) ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านได้รับความรู้ตามที่ต้องการ และได้รับการแนะนำที่ดีจากสถานประกอบการได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ได้รับประสบการณ์การทำงานตามที่ต้องการ และได้รับการดูแลที่ดีด้วยความเสมอภาค (ค่าเฉลี่ย 4.45) ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าทั้ง 4 ด้าน กลุ่มตัวอย่างให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านได้รับความรู้ตามที่ต้องการ และ ได้รับการแนะนำที่ดีจากสถานประกอบการ

ด้านมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านสถานประกอบการให้ความเป็นกันเอง สถานประกอบการถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน การฝึกงานสะดวกและตรงเวลา และได้รับการบริการด้านการฝึกงานที่เท่าเทียมกัน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก(5) ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านสถานประกอบการให้ความเป็นกันเองได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ สถานประกอบการถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.42) และสุดท้ายคือ ได้รับการบริการด้านการฝึกงานที่เท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านมุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านคุณภาพจากการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับมีความคุ้มค่า ระยะเวลาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับมีความคุ้มค่า ความถูกต้องของเนื้อหาในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ มีความคุ้มค่า และมีระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก(5) ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพจากการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับ มีความคุ้มค่าได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาคือ ระยะเวลาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับมีความคุ้มค่า และ ความถูกต้องของเนื้อหาในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ มีความคุ้มค่า (ค่าเฉลี่ย 4.45) สุดท้ายคือ มีระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ด้านมุมมองต่อการฝึกอาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านมีสถานประกอบการที่เชื่อถือได้ มีสถานประกอบการที่มีความสามารถในการฝึกอาชีพ มีระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน และมีการพัฒนาวิธีการฝึกอาชีพในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก(5) ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านมีสถานประกอบการที่เชื่อถือได้ ได้มาก

ที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ มีสถานประกอบการที่มีความสามารถในการฝึกอาชีพ และมีระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย 4.51) สุดท้ายคือ มีการพัฒนาวิธีการฝึกอาชีพในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ด้านความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านความสะดวกของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ เวลาที่เหมาะสมของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ความถูกต้องของเนื้อหาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ และสถานประกอบการมีระบบการฝึกอาชีพที่ดี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก(5) ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านความสะดวกของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาคือ สถานประกอบการมีระบบการฝึกอาชีพที่ดี (ค่าเฉลี่ย 4.44) สุดท้ายคือ เวลาที่เหมาะสมของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ และ ความถูกต้องของเนื้อหาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ด้านความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านหากมีโอกาสฝึกอาชีพอีกครั้ง จะเลือกฝึกอาชีพในสถานประกอบการนี้อีกครั้ง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่พึงพอใจอย่างมาก(1) และท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่เดียวกับท่าน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจ(4) ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่เดียวกับท่าน ได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมาคือ หากมีโอกาสฝึกอาชีพอีกครั้ง จะเลือกฝึกอาชีพในสถานประกอบการนี้อีกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.08)

ด้านปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านเมื่อมีปัญหาในการฝึกอาชีพ ร้องเรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำสาขา กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่พึงพอใจอย่างมาก(1) บกปัญหาที่เกิดขึ้นให้คนรู้จักทราบ และเผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างมาก(5) ทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านบอกปัญหาที่เกิดขึ้นให้คนรู้จักทราบ ได้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมาคือ เผยแพร่ปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และสุดท้ายคือ เมื่อมีปัญหาในการฝึกอาชีพ ร้องเรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำสาขา (ค่าเฉลี่ย 2.98)

#### 4.2 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ใน 5 ด้าน ซึ่ง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับชั้น สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพ และเวลาทำงาน สรุปได้ตามตารางที่ 4.2 ดังนี้



ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ

	จำนวน	ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ	มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ	มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ	มุมมองต่อการฝึกอาชีพ	ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ	ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ	ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ
<b>เพศ</b>								
ชาย	235	0.8302	0.8223	0.7954	0.8456	0.8236	0.5583	0.8681
หญิง	247	0.8203	0.7929	0.7743	0.8311	0.8079	0.4959	0.8497
t-test		0.5954	1.6922*	1.0735	0.9270	0.9013	1.8070*	1.1956
<b>อายุ</b>								
15 ปี	83	0.8043	0.7824	0.7699	0.8266	0.7965	0.5652	0.8389
16 ปี	193	0.8356	0.8357	0.7968	0.8493	0.8386	0.4629	0.8783
17 ปี	77	0.8269	0.7885	0.7661	0.8399	0.7944	0.6049	0.8538
18 ปี	111	0.8252	0.8020	0.7864	0.8290	0.8147	0.5211	0.8424
19 ปี	18	0.8012	0.7288	0.7891	0.8203	0.7514	0.7226	0.8613
F-test		0.4997	2.4298**	0.3963	0.4245	1.6492	3.6710***	1.2046

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

	จำนวน	ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ	มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ	มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ	มุมมองต่อการฝึกอาชีพ	ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ	ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ	ปัญหาต่อการฝึกอาชีพ
<b>ระดับชั้น</b>								
ปวช.1	330	0.8259	0.8117	0.7831	0.8391	0.8197	0.5299	0.8644
ปวช.3	152	0.8235	0.7975	0.7878	0.8362	0.8060	0.5185	0.8462
t-test		0.1315	0.7639	0.2210	0.1711	0.6941	0.3065	1.0985
<b>สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพ</b>								
7-11(บริษัท)	367	0.8320	0.8184	0.7962	0.8494	0.8259	0.4960	0.8631
7-11(FR)	115	0.8030	0.7715	0.7477	0.9023	0.7826	0.6232	0.8446
t-test		1.4796	2.3161**	2.1127**	2.5765**	2.1168**	3.1643***	1.0241
<b>เวลาเข้างาน</b>								
ผลัดเช้า	351	0.8213	0.8049	0.7765	0.8352	0.8153	0.5283	0.8554
06.30-15.30น.								
ผลัดบ่าย	101	0.8588	0.8412	0.8339	0.8714	0.8401	0.4678	0.8961
13.00-22.00น.								
ผลัดดึก	30	0.7562	0.7206	0.7136	0.7610	0.7364	0.7009	0.7708
22.00-07.00น.								
F-test		3.9382**	4.8127***	4.5941***	5.0522***	3.4143**	4.4325**	6.7513***

หมายเหตุ \*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 \*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 482 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 16 ปี เรียนอยู่ระดับชั้น ปวช.1 สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพ คือ 7-11 (บริษัท) ทำงานในเวลาผลัดเช้า 06.30 - 15.30 น.

การทดสอบสมมติฐานว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละกลุ่มจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์โดยการทดสอบสองตัวแปร (Bivariate Analysis) ได้ผลดังนี้

เพศที่ต่างกัน มีมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

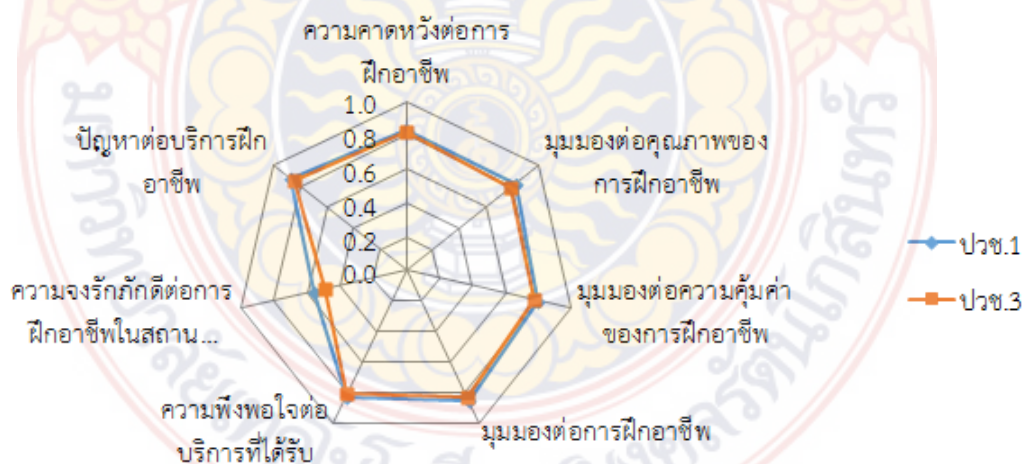
อายุที่ต่างกัน ส่งผลให้มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับชั้นที่ต่างกัน ส่งผลให้ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพที่ต่างกัน ส่งผลให้มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ และปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เวลาเข้างานที่ต่างกัน ส่งผลให้ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้ เมื่อทำการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ของนักเรียนชั้นปวช. 1 และ ปวช. 3 พบว่า มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นใน 6 ด้าน ยกเว้นจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการมีค่าคิดเห็นน้อยกว่าเมื่อเทียบกับข้ออื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่านักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกันแต่ความคิดเห็นที่จะจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการนั้นไม่ต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยคิดเห็นต่อองค์ประกอบทั้ง 7 ด้าน ดังภาพที่ 4.1



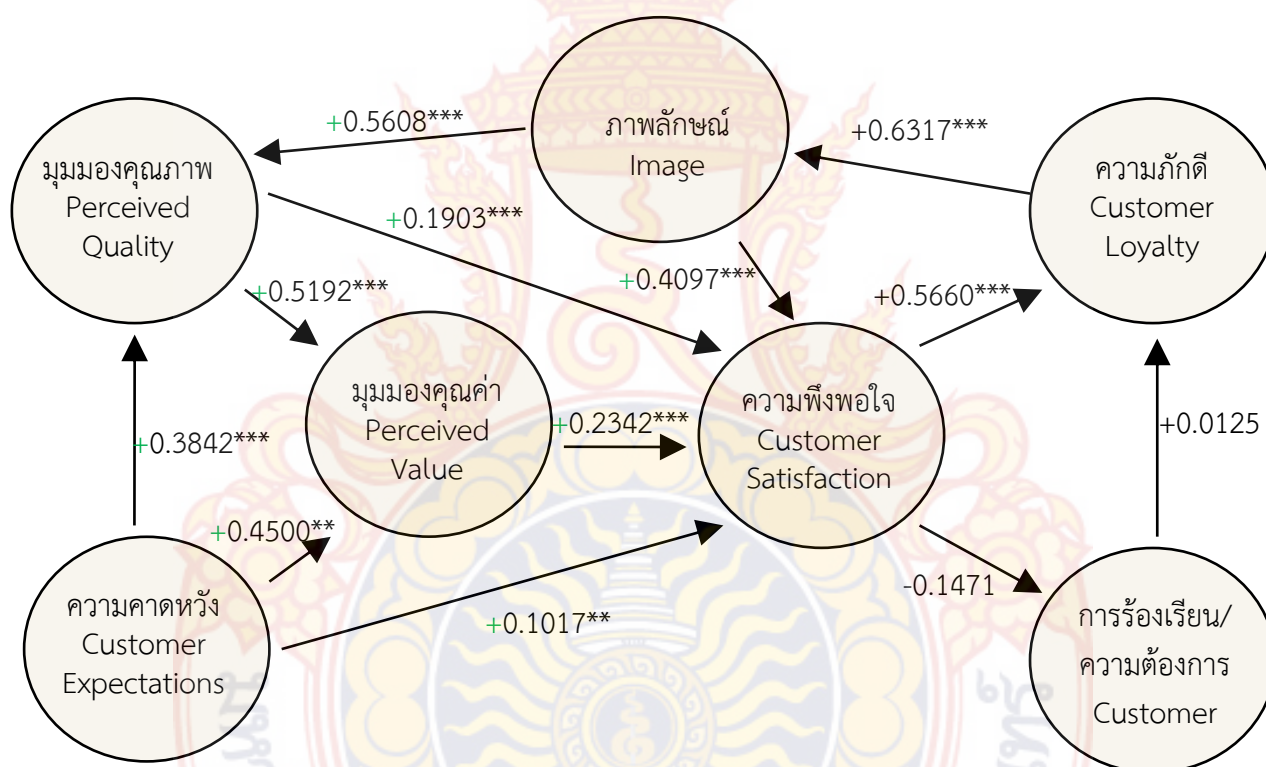
ภาพที่ 4.1 เปรียบเทียบตัวแปรด้านต่าง ๆ ระหว่างความพึงพอใจของนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน



### 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์แบบจำลอง ความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) ของ Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996, pp.7-18) จำนวน 7 องค์ประกอบ เพื่อทดสอบทฤษฎีและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ และจากวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า แบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับแบบจำลองการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1) ความคาดหวัง 2) มุมมองคุณภาพ 3) มุมมองคุณค่า 4) ภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจ 6) การร้องเรียน และ 7) ความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนีความพึงพอใจโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1 ของการฝึกงานในสถานประกอบการ



ภาพที่ 4.2 แสดงดัชนีความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ

หมายเหตุ \*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 \*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากภาพที่ 4.2 พบว่า ความคาดหวังของผู้เรียนมีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ ความคาดหวังของผู้เรียนมีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า ความคาดหวังของผู้เรียนมีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ มุมมองคุณภาพของผู้เรียนมีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพของผู้เรียนมีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ มุมมองคุณค่าของผู้เรียนมีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ของผู้เรียนมีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ ภาพลักษณ์ของผู้เรียนมีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่าความพึงพอใจของผู้เรียนมีผลในทางบวกต่อการ

ร้องเรียน/ความต้องการ ความพึงพอใจของผู้เรียนมีผลในทางลบต่อความภักดี การร้องเรียน/ความต้องการมีผลในทางบวกต่อความภักดี

ในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการทดสอบตัวแปร ได้แก่ 1) ความคาดหวังของผู้เรียน 2) มุมมองต่อคุณภาพ 3) มุมมองคุณค่า 4) ภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจต่อสถานประกอบการ 6) การร้องเรียน และ 7) ความจงรักภักดีต่อการใช้บริการ ตามองค์ประกอบของการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) ของ Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996) โดยใช้ผลการวิเคราะห์

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคาดหวังต่อสถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.3842

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคาดหวังต่อสถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.4500

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคาดหวังต่อสถานประกอบการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.1017

สมมติฐานที่ 4 มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อมุมมองคุณภาพของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.5192 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value)

สมมติฐานที่ 5 มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อมุมมองคุณภาพของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.1903 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 6 มุมมองมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อมุมมองคุณค่าของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.2342 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์ (Image) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการมีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ (Image) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.5608 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

สมมติฐานที่ 8 ภาพลักษณ์ (Image) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการมีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ (Image) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.4097 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

สมมติฐานที่ 9 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการมีผลในทางลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.1471 และมีทิศทางในเชิงลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints)

สมมติฐานที่ 10 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการมีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.5660 และมีทิศทางในเชิงลบต่อความภักดี (Customer Loyalty)

สมมติฐานที่ 11 การร้องเรียน (Customer Complaints) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการมีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.0125 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

สมมติฐานที่ 12 ความภักดี (Customer Loyalty) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการมีผลในทางบวกต่อภาพลักษณ์ (Image)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อความภักดี (Customer Loyalty) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่ค่าสัมประสิทธิ์ 0.6317 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ (Image)



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งได้นำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบระหว่างนักเรียนชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3 ในด้านต่างๆ ผู้วิจัยได้แบ่งการสรุปผลการวิจัย 4 ส่วน ดังนี้

1) สรุปผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบระหว่างนักเรียนชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3 ในด้านต่าง ๆ โดยผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อถือได้ โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัยหลัก (Principal Component Analysis: PCA) และการวิเคราะห์ Cronbach Alpha ดำเนินการทดสอบด้วยวิธี Independent Sample t-test สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม และ One Way ANOVA สำหรับการทดสอบมากกว่า 2 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย ดำเนินการทดสอบด้วยการหาค่าสถิติสัมประสิทธิ์การวิเคราะห์เชิงถดถอย Regression

2) การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

3) ประโยชน์ที่ได้จากการทำวิจัย ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต และข้อจำกัดของการศึกษาวิจัย

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้น ปวช.1 และปวช.3 ของวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์

กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 482 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งอัตราส่วนตามระดับชั้น แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามระดับชั้น ปวช.1 จำนวน 330 คน ปวช.3 จำนวน 152 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับชั้น สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพ เวลาเข้างาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก ชั้นปวช.1 และปวช.3 วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ แบ่งตามองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการวิจัย 7 ด้าน รวมเป็นทั้งหมด 25 ข้อ ได้แก่ ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการและปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ

### 5.1.1 การวิเคราะห์ตัวแปรจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 482 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 16 ปี เรียนอยู่ระดับชั้น ปวช.1 สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพ คือ 7-11 (บริษัท) ทำงานในเวลาพลัดเช้า 06.30 - 15.30 น.

การทดสอบสมมติฐานว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละกลุ่มจำแนกตามระดับชั้นมีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยการวิเคราะห์โดยการทดสอบสองตัวแปร (Bivariate Analysis) ได้ผลดังนี้

ระดับชั้นที่ต่างกัน เวลาเข้างานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบตามกรอบแนวคิดการวิจัย 7 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เพศที่ต่างกัน ส่งผลให้มีมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุที่ต่างกัน ส่งผลให้มีมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เวลาเข้างาน ส่งผลให้ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ พบว่า ความคาดหวังต่อการฝึกงานในสถานประกอบการที่ได้รับ ที่จะส่งผลต่อการรับรู้ต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ ส่งผลต่อการรับรู้ต่อภาพลักษณ์ การฝึกอาชีพซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปยังการรับรู้ต่อคุณค่าของการฝึกอาชีพที่ได้รับ และปัจจัยทั้งสามก็ส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ โดยความพึงพอใจนี้ จะส่งผลไปยังการร้องเรียนต่อบริการ และในที่สุด ความพึงพอใจและการร้องเรียนจะส่งผลให้ความภักดีต่อธุรกิจบริการนั้นๆ ได้รับความภักดีของผู้เรียนต่อบริการการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ

นอกจากนี้ การศึกษานี้ ยังได้ข้อสรุปว่า ในการสร้างดัชนีที่สามารถเปรียบเทียบกันโดยปราศจากอคติของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการความพึงพอใจต่อบริการที่รับ รวมทั้งการให้คะแนนของผู้เรียนผู้ตอบแบบสอบถามที่อาจให้คะแนนที่สูงหรือต่ำเกินไป สามารถขจัดปัญหาความคาดเคลื่อนเหล่านี้ได้จากการสร้างดัชนีความพึงพอใจโดยประมาณค่าจากค่าปัจจัยตัวแปรแฝง จากนั้นสร้างดัชนีความพึงพอใจโดยการหาค่าต่ำสุดของกลุ่มและเทียบสัดส่วนกับค่าพิสัยของกลุ่ม ดัชนีความพึงพอใจนี้สามารถใช้เปรียบเทียบได้อย่างเหมาะสม

### 5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนีความพึงพอใจโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 , 0.05 และ 0.1 ได้ผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง (Customer Expectations) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคาดหวังต่อสถานประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน







ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 10 ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการมีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีทิศทางในเชิงลบต่อความภักดี (Customer Loyalty) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 11 การร้องเรียน (Customer Complaints) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการมีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 12 ความภักดี (Customer Loyalty) ของนักเรียนต่อการฝึกงานในสถานประกอบการมีผลในทางบวกต่อภาพลักษณ์ (Image)

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 482 คน มีความคิดเห็นต่อความภักดี (Customer Loyalty) ของนักเรียนต่อสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีทิศทางในเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ (Image) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

## 5.2 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. เพศที่ต่างกัน ส่งผลให้ มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้ชายและผู้หญิงต่างมุมมองที่แตกต่างกันในบางเรื่อง หรือความอดทนต่อการทำงานไม่เท่ากัน ผู้ชายจะมีความอดทนมากกว่าผู้หญิงถ้าได้พบเจองานที่หนัก แต่ตรงกันข้ามในเรื่องที่เกี่ยวกับความละเอียดผู้หญิงจะมีมากกว่าผู้ชาย

2. อายุที่ต่างกัน ส่งผลให้มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากการเจอสภาพของสถานประกอบการแต่ละสาขา อาจมีการให้ฝึกงานที่แตกต่างกันไป และด้วยวุฒิภาวะของผู้เรียนนั้นถ้ามีอายุที่สูงขึ้นจะมีการควบคุมอารมณ์หรือวุฒิภาวะที่ดีกว่าอายุน้อยกว่า

3. ระดับชั้นที่ต่างกัน ส่งผลให้ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นเพราะผู้เรียนมีอายุที่เฉลี่ยกันไปในทุกระดับจึงส่งผลให้ระดับชั้นนั้นไม่มีผลกระทบอะไรต่อความคิดเห็นของผู้เรียนต่อสถานประกอบการ

4. สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพต่างกัน ส่งผลให้มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพ ในสถานประกอบการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากสถานประกอบการทั้งสองแห่งอาจมีความหยิ่งหย่อนไม่เท่ากัน เพราะถ้าสถานประกอบการไม่ได้สังกัดขององค์กรนั้นจะมีความหยิ่งหย่อนในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานประกอบการขององค์กร

5. เวลาเข้างาน ส่งผลให้ความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ มุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ มุมมองต่อการฝึกอาชีพ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพ ในสถานประกอบการ ปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะว่าการทำงานนั้นการตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ถ้าเปิดร้านล่าช้าเท่ากับสูญเสียชีวิตได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวัง (Customer Expectations) มีผลในทางบวกต่อ มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ความคาดหวัง (Customer Expectations) มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ความคาดหวัง (Customer Expectations) มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณค่า (Perceived Value) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มุมมองมุมมองคุณค่า (Perceived Value) มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ภาพลักษณ์ (Image) มีผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ภาพลักษณ์ (Image) มีผลในทางบวกต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มีผลในทางลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty) การร้องเรียน (Customer Complaints) มีผลในทางบวกต่อความภักดี (Customer Loyalty) และความภักดี (Customer Loyalty) มีผลในทางบวกต่อภาพลักษณ์ (Image) ซึ่งเป็นไปตามดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) ของ Fornell, John, Anderson, Cha & Bryant (1996)

7. ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มีผลในทางลบต่อการร้องเรียน (Customer Complaints) โดยมีความสัมพันธ์กันแบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากเพราะว่าเมื่อนักเรียนเมื่อเจอปัญหาแล้วไม่กล้าที่จะร้องเรียนหรือแจ้งปัญหาให้ครูทราบ เพราะกลัวที่จะโดนผลกระทบจากสถานประกอบการนั้นๆ เมื่อมีการร้องเรียน เลยใช้ความอดทนหรือไม่มาฝึกงานเลย ส่งผลทำให้การร้องเรียนมีผลต่ำถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจจะสูงหรือต่ำก็ตาม

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

สถานศึกษาควรเอาใจใส่ดูแลนักเรียนในเรื่องของการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ การนิเทศนักเรียนกลุ่ม A ในขณะที่ฝึกปฏิบัติควรมีการสอบถามเพื่อให้นักเรียนมีความเชื่อมั่นและอุ่นใจว่าสถานศึกษาให้ความสำคัญในการติดตามและดูแลห่วงใยนักเรียน

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษานักเรียนที่อยู่ศูนย์การเรียนรู้ฯ ด้วยเพื่อดูความแตกต่างระหว่างการฝึกปฏิบัติงานของวิทยาลัยฯ กับศูนย์การเรียนรู้ฯ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และจะได้กลุ่มประชากรที่กว้างขวางขึ้นในแต่ละพื้นที่





## บรรณานุกรม

- กิริยา ขว้ทองเขียว. (2558). การศึกษาโมเดล ACSI และ H – CSI ความพึงพอใจผู้บริโภคธุรกิจ Budget Hotels ในประเทศไทย.คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2560, จาก[http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU\\_2015\\_5702034017\\_2704\\_2113.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5702034017_2704_2113.pdf)
- จิระจินต์ มณีศรี. (2549). ทศนคติต่อการฝึกงานและปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของนักศึกษา คณะวิทยาการสื่อสาร.รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ณัญญา กชกานน. (2549). การศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาและความต้องการในการฝึกงานของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวช.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจของสถานศึกษา สังกัดการอาชีวศึกษา จังหวัดราชบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์/ณัญญา กชกานน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2554). ความพึงพอใจลูกค้า ดัชนีชี้หน้าที่ควรสนใจ. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2560,จาก [http://bangkokbiznews.com/2010/04/19/news\\_30715373](http://bangkokbiznews.com/2010/04/19/news_30715373)
- ทะเนศ วงศ์นาม และทิพรรัตน์ สิทธิวงศ์. (2560). ประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อหลักสูตรเทคโนโลยีการศึกษาและคอมพิวเตอร์ (5ปี) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร,สืบค้นเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2560,จากfile:///c:/Users/Administrator/Downloads/89850-220689-1-SM.pdf
- นภดล รมโพธิ์. (2554). หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน.คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,สืบค้นเมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2560,จาก file:///C:/Users/Administrator/Downloads/Customer\_and\_Employee\_Satisfaction.pdf
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น.พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปภัสสร อินทโสทธิ. (2548). ทศนคติของผู้ประกอบการและนักศึกษาที่มีต่อการจัดการฝึกงานของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิชาการบัญชี วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง/ปภัสสร อินทโสทธิ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564), สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2560,จาก [www.google.com](http://www.google.com)
- เพียรทอง ธรรมเมืองมูล. (2545). การจัดการฝึกงานของนักเรียนแผนกพาณิชยกรรมระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพโรงเรียนหออดพิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่/เพียรทอง ธรรมเมืองมูล. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560 – 2579. สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2560,จาก [www.google.com](http://www.google.com)
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.กรุงเทพฯมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัธูรัตน์ จิตมาลีรัตน์. (2554). การประเมินการฝึกงานวิชาชีพของนักศึกษา คณะมัณฑนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.





ภาคผนวก ก



แบบประเมินความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก  
วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ กรณีเปรียบเทียบระหว่างนักเรียนชั้น ปวช.1 กับ ปวช.3

**คำชี้แจง** 1. แบบประเมินฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการของนักเรียนชั้นปวช. ของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีกวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ ข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินฉบับนี้ ทางผู้จัดทำวิจัยจะเก็บเป็นความลับ และจะใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบประเมินตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ต่องานวิจัย โดยมีเนื้อหาในแบบประเมิน ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก ชั้นปวช.1 และ ปวช.3 วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ที่มีต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักเรียนตามแนวคิดการให้บริการ (ACSI)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ช่องให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  15 ปี  16 ปี  
 17 ปี  18 ปี  19 ปี
3. ระดับชั้น  ชั้น ปวช.1  ชั้น ปวช.3
4. สถานประกอบการที่ฝึกอาชีพ  7-11 (บริษัท)  7-11 (FR)
5. เวลาเข้างาน  ผลัดเช้า 06.30 – 15.30 น.  
 ผลัดบ่าย 13.00 – 22.00 น.  
 ผลัดดึก 22.00 – 07.00 น.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนสาขาธุรกิจค้าปลีก ชั้นปวช.1 และ ปวช.3 วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์  
ที่มีต่อการฝึกงานในสถานประกอบการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5 พึงพอใจ มาก	4 พึงพอใจ	3 พึงพอใจ ปานกลาง	2 ไม่พึงพอใจ	1 ไม่พึงพอใจ อย่างมาก
1. ความพึงพอใจในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ					
2. งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความต้องการในการฝึกอาชีพ					
3. บุคลากรในสถานประกอบการให้ความช่วยเหลือและถ่ายทอดความรู้ในการฝึกอาชีพ					
4. การมีอัตราค่าจ้างที่ดีของบุคลากรอื่นที่ไม่ใช่พี่เลี้ยง					
5. ระบบการทำงานดี มีประสิทธิภาพ					
6. ห้องพักสำนักงานมีความสะอาดเรียบร้อย มีสภาพแวดล้อมที่ดี					
7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ					
8. สถานประกอบการมีระบบการจัดการการประสานงานและข้อบังคับการทำงานที่ดี					
9. ได้รับสวัสดิการที่ดีจากสถานประกอบการ					
10. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของนักเรียนตามแนวคิดการให้บริการ (ACSI)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ปานกลาง	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>1. ด้านความคาดหวังต่อการฝึกอาชีพ</b>					
1.1 ได้รับความรู้ในการฝึกอาชีพตามที่ต้องการ					
1.2 ได้รับประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มขึ้น					
1.3 ได้รับการแนะนำในการทำงานที่ดีจากสถานประกอบการ					
1.4 ได้รับการดูแลที่ดีด้วยความเสมอภาค					
<b>2. ด้านมุมมองต่อคุณภาพของการฝึกอาชีพ</b>					
2.1 สถานประกอบการให้ความเป็นกันเอง					
2.2 สถานประกอบการถ่ายทอดความรู้ที่ถูกต้องครบถ้วน					
2.3 การฝึกงานสะดวกและตรงเวลา					
2.4 ได้รับการบริการด้านการฝึกงานที่เท่าเทียมกัน					
<b>3. ด้านมุมมองต่อความคุ้มค่าของการฝึกอาชีพ</b>					
3.1 คุณภาพจากการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า					
3.2 ระยะเวลาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่ได้รับ มีความคุ้มค่า					
3.3 ความถูกต้องของเนื้อหาในการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ มีความคุ้มค่า					
<b>4. ด้านมุมมองต่อการฝึกอาชีพ</b>					
4.1 มีสถานประกอบการที่เชื่อถือได้					
4.2 สถานประกอบการที่มีความสามารถในการฝึกอาชีพ					
4.3 ระบบการฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน					
4.4 มีการพัฒนาวิธีการฝึกอาชีพในสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง					



## ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5 เห็นด้วย อย่างยิ่ง	4 เห็นด้วย	3 ปานกลาง	2 ไม่เห็นด้วย	1 ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>5. ด้านความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ</b>					
5.1 ความสะดวกของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ					
5.2 เวลาที่เหมาะสมของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ					
5.3 ความถูกต้องของเนื้อหาของการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ					
5.4 สถานประกอบการมีระบบการฝึกอาชีพที่ดี					
<b>6. ด้านความจงรักภักดีต่อการฝึกอาชีพในสถานประกอบการ</b>					
6.1 หากมีโอกาสฝึกอาชีพอีกครั้ง จะเลือกฝึกอาชีพในสถานประกอบการนี้อีกครั้ง					
6.2 ท่านจะแนะนำให้ผู้อื่นมาฝึกอาชีพในสถานประกอบการที่เดียวกับท่าน					
<b>7. ด้านปัญหาต่อบริการฝึกอาชีพ</b>					
7.1 เมื่อมีปัญหาในการฝึกอาชีพ ร้องเรียนกับอาจารย์ที่ปรึกษาหรืออาจารย์ประจำสาขา					
7.2 บอกรายละเอียดที่เกิดขึ้นให้คนรู้จักทราบ					

## ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน



ภาคผนวก ข

### ผลลัพธ์การรันงาน

```

.do "C:\Users\User\AppData\Local\Temp\STD00000000.tmp"

.*Factor Analysis
.set more off
.
.*SET UP BEFORE RUN THE PROGRAM
.**=====
.***Result file path
.cd "D:\RCIM-IS-Result\Results"
D:\RCIM-IS-Result\Results
.
.*Set up Group for Factor Analysis
.local F1= "b1-b4"

.local F2= "b5-b8"

.local F3= "b9-b12"

.local F4= "b13-b16"

.local F5= "b17-b20"

.local F6= "b21-b23"

.local F7= "b24-b25"

.*Set up number of factor
.local nfactor=7
.
.*Set up Sample Group (Select 2 categorical variables)
.local group= "a2 a0"

```



```

.
. *END SET UP
. **=====
.
. *Clear Variables
. capture drop FA*

. capture drop x*

. capture drop c1

.
. *Run Factor Analysis
. forvalue i=1(1)`nfactor' {
2.     factor `F`i", pcf fa(1)
3.     predict FA`i'
4.     mat L`i'=e(L)
5.     mat E`i'=e(Ev)
6.     scalar S`i'=e(evsum)
7.     scalar V`i'=e(l(E`i',1,1)/S`i')
8.     alpha `F`i"
9.     scalar R`i'=r(alpha)
10.    mat L`i'=(L`i')
11.    mat v`i'=(V`i', R`i')
12. }
(obs=482)

```

```

Factor analysis/correlation      Number of obs   =   482
Method: principal-component factors      Retained factors =   1
Rotation: (unrotated)                Number of params =   4

```

```

-----+-----
Factor | Eigenvalue  Difference  Proportion  Cumulative
-----+-----

```

Factor1	2.98165	2.59758	0.7454	0.7454
Factor2	0.38407	0.05433	0.0960	0.8414
Factor3	0.32975	0.02522	0.0824	0.9239
Factor4	0.30453	.	0.0761	1.0000

LR test: independent vs. saturated:  $\chi^2(6) = 1037.81$  Prob> $\chi^2 = 0.0000$

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Uniqueness
b1	0.8705	0.2423
b2	0.8548	0.2694
b3	0.8707	0.2419
b4	0.8574	0.2648

(regression scoring assumed)

Scoring coefficients (method = regression)

Variable	Factor1
b1	0.29194
b2	0.28667
b3	0.29202
b4	0.28757

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .2688526

Number of items in the scale: 4

Scale reliability coefficient: 0.8860  
(obs=482)

Factor analysis/correlation                      Number of obs =        482  
Method: principal-component factors            Retained factors =        1  
Rotation: (unrotated)                          Number of params =        4

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	2.89287	2.44073	0.7232	0.7232
Factor2	0.45214	0.09378	0.1130	0.8363
Factor3	0.35837	0.06175	0.0896	0.9258
Factor4	0.29661	.	0.0742	1.0000

LR test: independent vs. saturated:  $\chi^2(6) = 946.72$  Prob> $\chi^2 = 0.0000$

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Uniqueness
b5	0.8195	0.3284
b6	0.8698	0.2434
b7	0.8315	0.3087
b8	0.8794	0.2266

(regression scoring assumed)

Scoring coefficients (method = regression)

Variable	Factor1
b5	0.28329



b6 | 0.30068

b7 | 0.28742

b8 | 0.30399

-----  
 Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .2796768

Number of items in the scale: 4

Scale reliability coefficient: 0.8715

(obs=482)

Factor analysis/correlation Number of obs = 482

Method: principal-component factors Retained factors = 1

Rotation: (unrotated) Number of params = 4

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	3.00589	2.63135	0.7515	0.7515
Factor2	0.37455	0.02484	0.0936	0.8451
Factor3	0.34970	0.07984	0.0874	0.9325
Factor4	0.26986	.	0.0675	1.0000

LR test: independent vs. saturated:  $\chi^2(6) = 1075.78$  Prob> $\chi^2 = 0.0000$

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Uniqueness
b9	0.8637	0.2541
b10	0.8701	0.2429
b11	0.8701	0.2429

b12 | 0.8636 | 0.2542

(regression scoring assumed)

Scoring coefficients (method = regression)

Variable | Factor1

b9 | 0.28732

b10 | 0.28947

b11 | 0.28947

b12 | 0.28729

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .2585496

Number of items in the scale: 4

Scale reliability coefficient: 0.8891

(obs=482)

Factor analysis/correlation

Number of obs = 482

Method: principal-component factors

Retained factors = 1

Rotation: (unrotated)

Number of params = 4

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	2.94439	2.53040	0.7361	0.7361
Factor2	0.41398	0.04884	0.1035	0.8396
Factor3	0.36515	0.08866	0.0913	0.9309
Factor4	0.27648	.	0.0691	1.0000

LR test: independent vs. saturated:  $\chi^2(6) = 1005.29$  Prob> $\chi^2 = 0.0000$

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Uniqueness
b13	0.8507	0.2762
b14	0.8536	0.2714
b15	0.8699	0.2432
b16	0.8575	0.2647

(regression scoring assumed)

Scoring coefficients (method = regression)

Variable	Factor1
b13	0.28894
b14	0.28990
b15	0.29545
b16	0.29123

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .2344427

Number of items in the scale: 4

Scale reliability coefficient: 0.8804

(obs=482)

Factor analysis/correlation Number of obs = 482

Method: principal-component factors Retained factors = 1



Rotation: (unrotated)

Number of params = 4

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	3.10851	2.77889	0.7771	0.7771
Factor2	0.32962	0.01909	0.0824	0.8595
Factor3	0.31053	0.05918	0.0776	0.9372
Factor4	0.25134	.	0.0628	1.0000

LR test: independent vs. saturated:  $\chi^2(6) = 1212.10$  Prob> $\chi^2 = 0.0000$ 

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Uniqueness
b17	0.8817	0.2227
b18	0.8711	0.2412
b19	0.8896	0.2085
b20	0.8837	0.2191

(regression scoring assumed)

Scoring coefficients (method = regression)

Variable	Factor1
b17	0.28363
b18	0.28023
b19	0.28620
b20	0.28428

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .2997638

Number of items in the scale: 4

Scale reliability coefficient: 0.9041

(obs=482)

Factor analysis/correlation Number of obs = 482

Method: principal-component factors Retained factors = 1

Rotation: (unrotated) Number of params = 3

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	2.72937	2.55479	0.9098	0.9098
Factor2	0.17458	0.07854	0.0582	0.9680
Factor3	0.09604	.	0.0320	1.0000

LR test: independent vs. saturated:  $\chi^2(3) = 1480.94$  Prob> $\chi^2 = 0.0000$

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Uniqueness
b21	-0.9649	0.0689
b22	0.9401	0.1162
b23	0.9563	0.0855

(regression scoring assumed)

Scoring coefficients (method = regression)

-----

Variable	Factor1
b21	0.35354
b22	0.34443
b23	0.35037

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: 2.200378

Number of items in the scale: 3

Scale reliability coefficient: 0.9499

(obs=482)

Factor analysis/correlation

Number of obs = 482

Method: principal-component factors

Retained factors = 1

Rotation: (unrotated)

Number of params = 1

Factor	Eigenvalue	Difference	Proportion	Cumulative
Factor1	1.75904	1.51807	0.8795	0.8795
Factor2	0.24096	.	0.1205	1.0000

LR test: independent vs. saturated:  $\chi^2(1) = 412.43$  Prob> $\chi^2 = 0.0000$

Factor loadings (pattern matrix) and unique variances

Variable	Factor1	Uniqueness
b24	0.9378	0.1205
b25	0.9378	0.1205



(regression scoring assumed)

Scoring coefficients (method = regression)

Variable	Factor1
b24	0.53315
b25	0.53315

Test scale = mean(unstandardized items)

Average interitem covariance: .395019

Number of items in the scale: 2

Scale reliability coefficient: 0.8629

```
. mat LL=(999)
```

```
. mat v=(999, 999)
```

```
. forvalue i=1(1)`nfactor' {
```

```
2.   mat list L`i'
```

```
3.   mat LL=(LL\L`i')
```

```
4.
```

```
.   mat list v`i'
```

```
5.   mat v=(v\v`i')
```

```
6. }
```

```
L1[4,1]
```

```
Factor1
```

```
b1 .87046858
```

```
b2 .85475436
```

b3 .87071524

b4 .85742884

v1[1,2]

c1 c2

r1 .74541245 .88603642

L2[4,1]

Factor1

b5 .81952363

b6 .8698166

b7 .83145774

b8 .8794047

v2[1,2]

c1 c2

r1 .72321863 .8715012

L3[4,1]

Factor1

b9 .86365297

b10 .87012643

b11 .8701269

b12 .86357111

v3[1,2]

c1 c2

r1 .75147309 .88908995

L4[4,1]

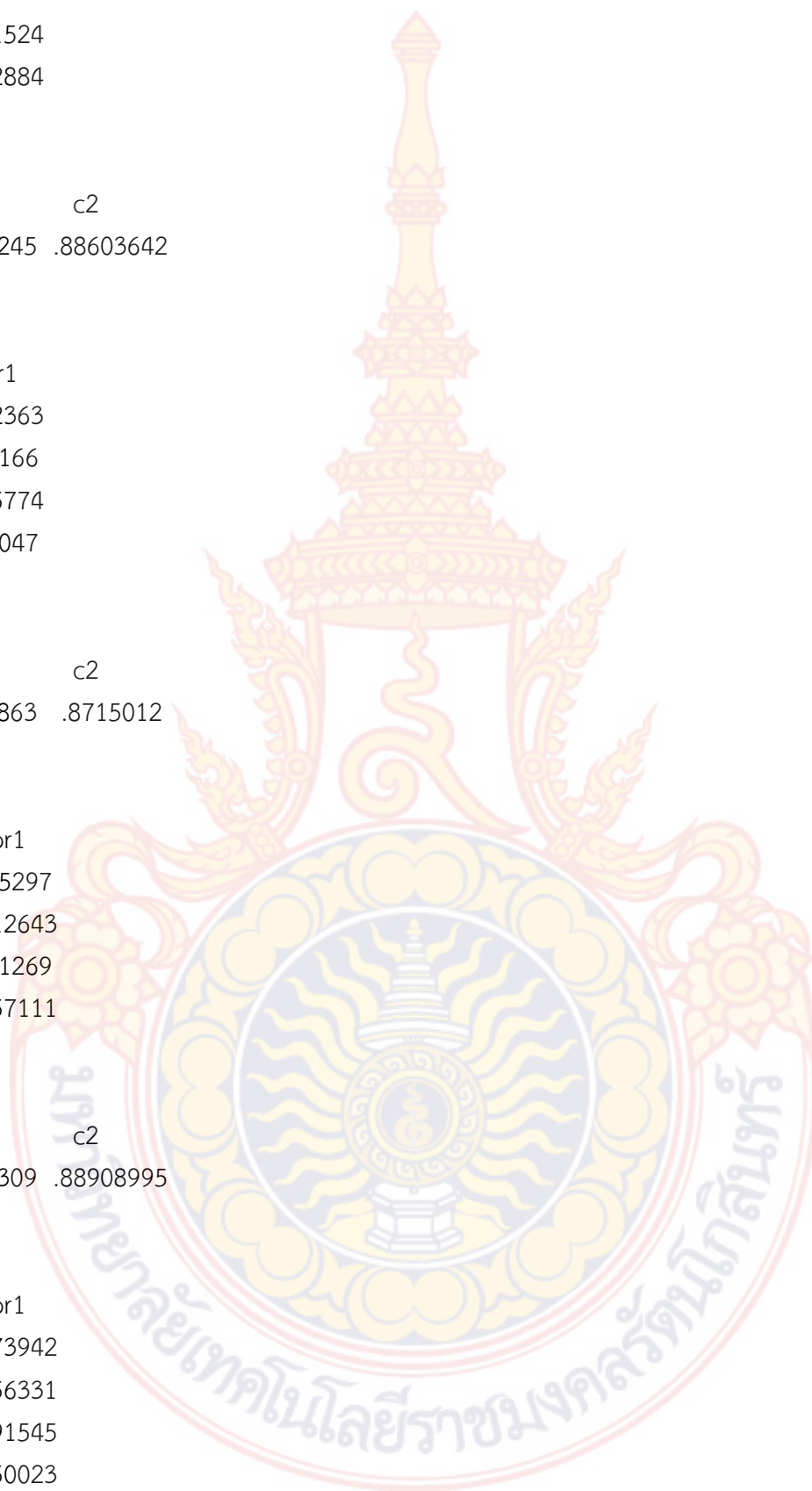
Factor1

b13 .85073942

b14 .85356331

b15 .86991545

b16 .85750023



v4[1,2]

c1 c2

r1 .73609685 .88035231

L5[4,1]

Factor1

b17 .88166753

b18 .87108991

b19 .88964226

b20 .88369259

v5[1,2]

c1 c2

r1 .77712781 .90414565

L6[3,1]

Factor1

b21 .9649474

b22 .94008686

b23 .95628674

v6[1,2]

c1 c2

r1 .90979037 .94986798

L7[2,1]

Factor1

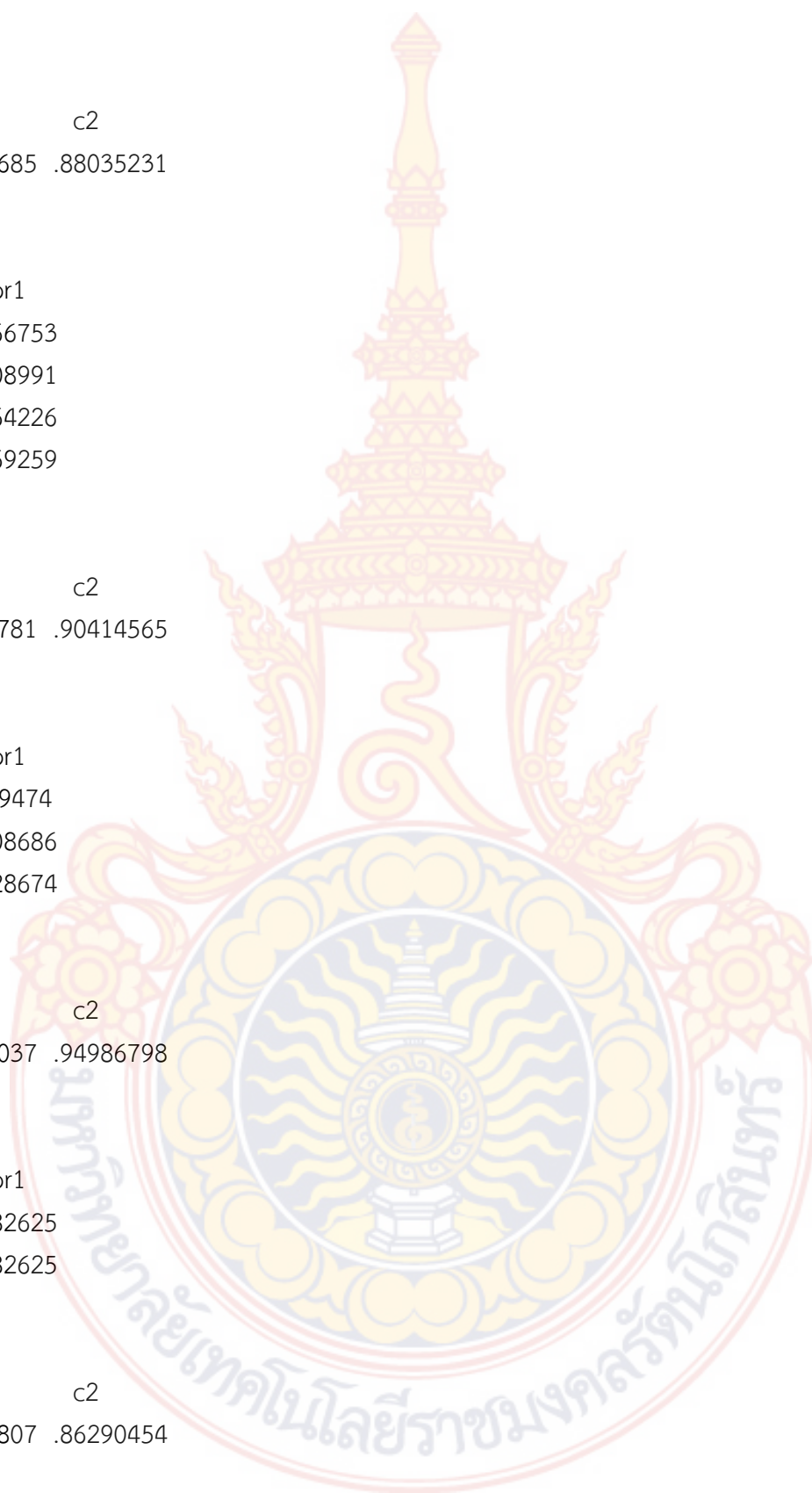
b24 .93782625

b25 .93782625

v7[1,2]

c1 c2

r1 .87951807 .86290454





```
. mat colname v = %TotalVariance CronbachAlpha
```

```
. mat colname LL = FactorLoading
```

```
. mat list LL
```

```
LL[26,1]
```

```
FactorLoad~g
```

```
r1      999  
b1      .87046858  
b2      .85475436  
b3      .87071524  
b4      .85742884  
b5      .81952363  
b6      .8698166  
b7      .83145774  
b8      .8794047  
b9      .86365297  
b10     .87012643  
b11     .8701269  
b12     .86357111  
b13     .85073942  
b14     .85356331  
b15     .86991545  
b16     .85750023  
b17     .88166753  
b18     .87108991  
b19     .88964226  
b20     .88369259  
b21     .9649474  
b22     .94008686  
b23     .95628674  
b24     .93782625  
b25     .93782625
```



```
. mat list v
```

```
v[8,2]
```

```
    %TotalVariance  CronbachAlpha
r1      999      999
r1    .74541245    .88603642
r1    .72321863    .8715012
r1    .75147309    .88908995
r1    .73609685    .88035231
r1    .77712781    .90414565
r1    .90979037    .94986798
r1    .87951807    .86290454
```

```
. forvalue i=1(1)`nfactor' {
```

```
2.  qui sum FA`i'
```

```
3.  qui g x`i'=(FA`i'-r(min))/(r(max)-r(min))
```

```
4. }
```

```
. *Descriptive Stat
```

```
. sum FA*
```

Variable	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
FA1	482	-1.03e-09	1	-4.494558	.952617
FA2	482	-1.65e-08	1	-4.238497	1.012154
FA3	482	1.13e-08	1	-3.643237	1.000223
FA4	482	-2.16e-09	1	-4.874266	.9412861
FA5	482	5.21e-09	1	-4.252537	.9618381
FA6	482	1.13e-08	1	-1.385347	1.246792
FA7	482	-2.47e-10	1	-5.077166	.8355088

```
. sum x*
```

Variable	Obs	Mean	Std. Dev.	Min	Max
x1	482	.8251172	.1835814	0	1
x2	482	.8072328	.1904526	0	1
x3	482	.7845954	.2153567	0	1
x4	482	.8381433	.1719527	0	1
x5	482	.8155411	.1917775	0	1
x6	482	.5263198	.3799191	0	1
x7	482	.8586919	.1691282	0	1

```
. g c1=x1
```

```
. save data2.dta, replace
file data2.dta saved
```

```
. *Table 1
```

```
. tab `group', row matcell(cell)
```

+-----+			
Key			
-----			
frequency			
row percentage			
+-----+			
	a0		
a2	1	2	Total
+-----+			
1	162	168	330
	49.09	50.91	100.00
+-----+			



2	73	79	152
	48.03	51.97	100.00
-----+-----+-----			
Total	235	247	482
	48.76	51.24	100.00

. mat2txt2 cell using Table1.xls, replace timestamp

Open output file: shellout using "Table1.xls"

View output file: view "Table1.xls"

.

.

. \*Table 2

. mat2txt2 v using Table2.xls , replace matname timestamp

Open output file: shellout using "Table2.xls"

View output file: view "Table2.xls"

. mat2txt2 LL using Table2.xls , append matname timestamp

Open output file: shellout using "Table2.xls"

View output file: view "Table2.xls"

.

.

.

end of do-file

. do "C:\Users\User\AppData\Local\Temp\STD00000000.tmp"

. \*SET UP BEFORE RUN THE PROGRAM

. \*\*=====

. \*\*\*\*Result file path

. cd "D:\RCIM-IS-Result\Results"

D:\RCIM-IS-Result\Results

```

.
. *Set up number of questions
. local numobs=482

. local numvar=25

. local rname="No b1 b2 b3 b4 b5 b6 b7 b8 b9 b10 b11 b12 b13 b14 b15 b16 b17 b18 b19
b20 b21 b22 b23 b2
> 4 b25"

. local numchoice=5

.
. *END SET UP
. **=====
.
. set more off

. *Add 5 obs to ensure all choices (1-5)
. local addobs=`numobs'+`numchoice'

. set obs `addobs'
number of observations (_N) was 482, now 487

. forvalue i=1(1)`numchoice' {
2. forvalue j=1(1)`numvar' {
3. local obs=`numobs'+`i'
4. qui replace b`j'=`i' in `obs'
5. }
6. }

. qui g newid=_n

.
. *Create Frequency Table

```

```

. qui tab1 b1, matrow(M) matcell(fr1)

. qui sum b1 if newid<='numobs'

. qui scalar mean1=r(mean)

. qui mat TF=(M',0\fr1', mean1)

. qui mat rown TF= label b1

. qui mat One=(0,0,0,0,0,0\1,1,1,1,0)

. forvalue i=2(1)`numvar' {
2.   qui tab1 b`i', matrow(M) matcell(fr`i')
3.   qui sum b`i' if newid<='numobs'
4.   qui scalar mean`i'=r(mean)
5.   qui mat TF=(TF\fr`i"', mean`i')
6.   qui mat One=(One\1,1,1,1,0)
7. }

. drop if newid>`numobs'
(5 observations deleted)

. drop newid

. qui mat TF1=TF-One

. qui mat rown TF1=`rname'

. mat list TF1

TF1[26,6]
      c1    c2    c3    c4    c5    c6
No      1     2     3     4     5     0
b1      0     2    29    176   275  4.5020747

```



b2	0	2	29	202	249	4.4481328
b3	0	4	28	172	278	4.5020747
b4	0	4	30	194	254	4.4481328
b5	0	1	26	194	261	4.4834025
b6	0	4	35	197	246	4.4211618
b7	2	5	34	194	247	4.4087137
b8	0	6	38	198	240	4.3941909
b9	0	1	19	198	264	4.5041494
b10	0	2	31	197	252	4.4502075
b11	0	2	25	207	248	4.4543568
b12	1	2	32	199	248	4.43361
b13	0	2	16	176	288	4.5560166
b14	0	2	22	186	272	4.5103734
b15	0	1	24	187	270	4.5062241
b16	0	3	22	196	261	4.4834025
b17	0	3	26	187	266	4.4854772
b18	0	2	36	196	248	4.4315353
b19	0	5	38	186	253	4.4253112
b20	0	3	34	192	253	4.4419087
b21	151	32	47	132	120	3.0788382
b22	112	47	53	149	121	3.2489627
b23	176	23	41	120	122	2.9771784
b24	3	2	39	171	267	4.4460581
b25	3	4	39	176	260	4.4232365

. mat2txt2 TF1 using Table3.xls , replace matname timestamp  
 Open output file: shellout using "Table3.xls"  
 View output file: view "Table3.xls"

.  
 end of do-file

. do "C:\Users\User\AppData\Local\Temp\STD00000000.tmp"

```

. ****Result file path
. cd "D:\RCIM-IS-Result\Results"
D:\RCIM-IS-Result\Results

. use "D:\RCIM-IS-Result\Results\data2.dta", clear

. set more off

.
. *SET UP BEFORE RUN THE PROGRAM
. **=====
. * Set up Dependent Variables (no_of_factor)
. local COR= "x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7"

.
. * Set up number of variables
. * Number of Total Dependent Variables (x1-x7)
. local ndvar=7

.
. * Number of Total Independent Variables (a0-a4)
. local ninvar=4

.
. * Number of F-test Start (a0)
. local Fstart=0

.
. **Setup excel x1-x7 **factor <9 !!!!
. mat ttest999 = (00, 11, 22, 33, 44, 55, 66, 77)

.
. local no_of_factor (mean) x1 (mean) x2 (mean) x3 (mean) x4 (mean) x5 (mean) x6 (mean)
x7

```

```

.
. mat2txt2 ttest999 using Table4.xls , replace
Open output file: shellout using "Table4.xls"
View output file: view "Table4.xls"
.
. *END SET UP
. **=====
.
. forvalue j=`Fstart'(1)`ninvar' {
2.   qui mat Ftest`j'=(`j')
3.   qui mat pvalueF`j'=(`j')
4. }
.
.
. forvalue j=`Fstart'(1)`ninvar' {
2.     forvalue i=1(1)`ndvar' {
3.       qui oneway x`i' a`j'
4.       qui scalar ftest`i'=r(F)
5.       qui mat Ftest`j'=(Ftest`j', ftest`i')
6.       qui scalar pvaluef`i'=Ftail(r(df_m),r(df_r),r(F))
7.       qui mat pvalueF`j'=(pvalueF`j', pvaluef`i')
8.     }
9.     mat list Ftest`j'
10.    mat list pvalueF`j'
11.
12.    mat rowname Ftest`j'=Ftest`j'
13.    mat rowname pvalueF`j'=pvalueF`j'
14.
15.    mat2txt2 Ftest`j' using Table4.xls , append colclean
16.    mat2txt2 pvalueF`j' using Table4.xls , append colclean
17.
18. }
.

```



Ftest0[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	0	.35455338	2.8635524	1.1524865	.85924591	.81239942	3.2653389	1.4293554

pvalueF0[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	0	.55182745	.09125616	.28356864	.35441565	.36786383	.07138442	.23245997

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Ftest1[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	1	.49970759	2.4298431	.39629736	.42452035	1.6491628	3.6709769	1.2046008

pvalueF1[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	1	.73597411	.04691387	.81132864	.79096922	.16073093	.00587792	.30797745

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Ftest2[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	2	.01727993	.58351558	.048831	.02928015	.4817796	.09393229	1.2066877

pvalueF2[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	2	.89547193	.44531293	.82520401	.86420589	.48795312	.75936925	.27253979

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Ftest3[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	3	2.1892772	5.3645489	4.4632913	6.6381996	4.4810327	10.01298	1.0487083

pvalueF3[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	3	.1396305	.02097048	.03514645	.01027919	.03478688	.00165308	.30632058

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Ftest4[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	4	3.9381823	4.8127381	4.5941001	5.0521866	3.4142557	4.4325171	6.7513182

pvalueF4[1,8]

	c1	c2	c3	c4	c5	c6	c7	c8
r1	4	.02011772	.00852271	.01056093	.00674039	.03370369	.01237596	.00128382

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

```
.
. forvalue j=0(1) `ninvar' {
2.     use data2.dta, clear
3.     matrix drop _all
4.     collapse (count) c1 `no_of_factor' , by(a`j')
5.     mkmat a`j' c1 `COR', matrix(a`j')
6.     mat2txt2 a`j' using Table4.xls , append
7. }
```

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

Open output file: shellout using "Table4.xls"

View output file: view "Table4.xls"

.

.

. \*All Data (Combine Two Firms)

. use data2.dta, clear

.

. pwcorr `COR', sig

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7
x1	1.0000						
x2	0.7181	1.0000					
x3	0.7133	0.7346	1.0000				
x4	0.6868	0.7607	0.7755	1.0000			
x5	0.6730	0.7316	0.7562	0.7820	1.0000		
x6	-0.0696	-0.0405	-0.0693	-0.0727	-0.0742	1.0000	



```

      | 0.1272 0.3752 0.1288 0.1109 0.1035
      |
x7 | 0.5517 0.6018 0.6011 0.6213 0.6397 -0.0196 1.0000
      | 0.0000 0.0000 0.0000 0.0000 0.0000 0.6677
      |
. mat all = r(C)

. mat2txt2 all using Pic_corr.xls , replace matname timestamp
Open output file: shellout using "Pic_corr.xls"
View output file: view "Pic_corr.xls"

.
.
.
end of do-file

. do "D:\RCIM-IS-Result\4 Regression Table 5.do"

. ****Result file path
. cd "D:\RCIM-IS-Result\Results"
D:\RCIM-IS-Result\Results

. set more off

.
. *SET UP BEFORE RUN THE PROGRAM
. **=====
. * Set up Model
. local mt= "x7 x1 x2 x3 x4 x5 x6"

. local m1= "x2 x1 x4"

. local m2= "x3 x1 x2"

```

```

. local m3= "x4 x7"

. local m4= "x5 x1 x2 x3 x4"

. local m5= "x6 x5"

. local m6= "x7 x5 x6"

.

. * Set up number of Model
. local nmodel=6

.

. *END SET UP
. **=====
.

. qui reg `mt'

. qui est store m_t

.

. forvalue i=1(1)`nmodel' {
  2. qui reg `m`i'"
  3. qui est store m_`i'"
  4. }

.

. est table m_*, star(.1 .05 .01) stat(N rss F r2 r2_a)

```

Variable	m_t	m_1	m_2	m_3	m_4
x1	.07000065	.38419336***	.45002144***		.10172714**
x2	.12623917**		.51919483***		.19026145***
x3	.08599885*			.23424304***	

x4	.15789432**	.56080485***			.40972061***
x5	.24565449***				
x6	.01396615				
x7			.63169082***		
_cons	.29152443***	.02019336	-.00583613	.29571549***	.05082839*

N	482	482	482	482	482
rss	7.2837722	6.087571	8.6788111	8.7319072	5.484939
F	70.375302	446.90472	376.11198	301.79938	265.36579
r2	.47060569	.65108049	.61095624	.38603175	.68995033
r2_a	.46391861	.64962362	.60933184	.38475265	.68735033

legend: \* p<.1; \*\* p<.05; \*\*\* p<.01

Variable	m_5	m_6
x1		
x2		
x3		
x4		
x5	-.14707302	.565982***
x6		.01248302
x7		
_cons	.64626385***	.39054029***

N	482	482
rss	69.04418	8.1177331
F	2.6602392	166.42691
r2	.00551162	.4099923
r2_a	.00343977	.40752881

legend: \* p<.1; \*\* p<.05; \*\*\* p<.01



```
. esttab m_* using Table5_regression.rtf, title(Table5) not label nogap stats(N rss F p r2 r2_a)
b(4) s
```

```
> tar(* .1 ** .05 *** .01) replace
```

```
(output written to Table5_regression.rtf)
```

```
. esttab m_* using Table5_regression.csv, title(Table5) not label nogap stats(N rss F p r2 r2_a)
b(4) s
```

```
> tar(* .1 ** .05 *** .01) replace
```

```
(output written to Table5_regression.csv)
```

```
.
```

```
end of do-file
```

a2	a0		Total
	1	2	
1	162 49.09	168 50.91	330 100.00
2	73 48.03	79 51.97	152 100.00
Total	235 48.76	247 51.24	482 100.00

## ประวัติผู้วิจัย สำหรับวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ (ระดับปริญญาโท)

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวชนิสรา หิรัญวัฒนาโกคิน
วัน เดือน ปีเกิด	9 มีนาคม พ.ศ.2526
สถานที่เกิด	อำเภอจุน จังหวัดพะเยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	114/19 อาคารเอื้ออาทรวัดกู่ 2 หมู่ 3 ถนนสุขาประชาสรรค์ ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 10120
สถานที่ทำงาน	วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ 20/29 หมู่ 2 ซ.งามวงศ์วาน 23 ต.บางเขน อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	ประกาศนียบัตรวิชาชีพตอนต้น โรงเรียนอรรณพวิทยพัฒน์ชยการบางนา
พ.ศ. 2549	ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต เอกธุรกิจศึกษา สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2547 – 2549	ตำแหน่ง พนักงานธุรการ บริษัท โอสิน จำกัด
พ.ศ.2550 – 2551	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานหลักสูตร วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์
พ.ศ.2551 – ปัจจุบัน	ตำแหน่ง ครูประจำแผนกวิชาธุรกิจค้าปลีก วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์