

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ

ฝึกอบรมพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด

The Comparative of Clients' Satisfaction Towards Short-course Career Training Project in Pak Kret Municipality

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง¹ สิริกร กาญจนสุนทร² และมาตริณี รักษัตานนท์ชัย³

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด และศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล การเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพระยะสัน และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมพระยะสัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพระยะสัน จำนวน 292 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าในภาพรวมผู้เข้าร่วมโครงการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่พักอาศัย จำนวนครั้งที่เข้า

¹อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²อาจารย์ประจำภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

³ผู้ทรงคุณวุฒิสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ร่วมโครงการ ประเภทของโครงการที่เข้าร่วมฝึกอบรม และระดับการรับรู้
ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการฝึกอบรม
ระยะสั้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/การฝึกอบรม/เทศบาลนครปากเกร็ด

Abstract

This research aimed to study the level of clients' satisfaction towards short-course career training project in Pak Kret municipality, and to compare the level of clients' satisfaction towards short-course career training project classified by personal factors, attending to short-course career training project, and perception on towards short-course career training project information. The samples were 292 clients of towards short-course career training project. The data were collected through the questionnaires. Statistics were analyzed by the percentage, the arithmetic means, and the standard deviation. Hypothesis were tested with t-test and One-way ANOVA. Statistical significant level was set at .05.

Research results indicated that the most clients had high level of satisfaction towards short-course career training project in overall and all aspects ($\bar{X} = 4.12$). Hypothesis testing revealed that significant differences of satisfaction towards short-course career training project among the clients with different of age, education level, income, accommodation, amount of project attending, categories of training project, and level of perception

on short-course career training project information in overall ($p \leq .05$, $.01$, and $.001$).

Keywords : satisfaction/career training/Pak Kret municipality

คำนำ

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 กำหนดให้เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีหน้าที่ต้องทำหรืออาจทำในเขตเทศบาลประการหนึ่ง คือ บำรุงและส่งเสริมการทำการหากินของราษฎร สอดคล้องกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยหน้าที่ประการหนึ่ง คือ การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ ดังนั้น การส่งเสริมและการฝึกอาชีพจึงเป็นภารกิจที่สำคัญที่เทศบาลต้องดำเนินการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายของการฝึกอาชีพในท้องถิ่นว่า เป็นการฝึกอบรมตามความต้องการของประชาชนกลุ่มอาชีพในท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการผลิต การปลูก การสร้าง ผลผลิต ผลิตภัณฑ์ ตลอดจนส่งเสริมอาชีพและสร้างโอกาสให้เกิดการทำงาน สร้างรายได้แก่ประชาชนที่อยู่ในวัยแรงงาน สตรี และผู้ด้อยโอกาสในพื้นที่รับผิดชอบของท้องถิ่น

เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และเป็นหน่วยงานรัฐที่จัดการให้บริการสาธารณะตามภารกิจและพื้นที่รับผิดชอบ โดยได้นำแนวทางการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management : RBM) ที่ยึดประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

และประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เป้าหมายคือสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2557ก) ทั้งนี้ เทศบาลนครปากเกร็ด โดยศูนย์ฝึกอาชีพและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน ได้จัดให้มีการฝึกอบรมอาชีพพระยะสั้น มีหลักสูตรต่าง ๆ อาทิ หลักสูตรการทำข้าวเหนียวหมูนานต่าง ๆ การทำเครื่องประดับงานผ้า การทำงานประดิษฐ์จากสิ่งของเหลือใช้ การทำรองเท้าแฟชั่นจากเศษผ้า การจัดแจกัน/กระเช้าดอกไม้ การทำขนมมงคล การทำกล่องทิชชูจากกระป๋องเครื่องดื่ม การถักโครเชต์ การทำกระหรีปับ/ปิ่นขลิบ การทำยาหม่อง/พืชมเส่น้ำ การทำปาต่องโก๋/น้ำเต้าหู้ การพับแบงก์ การทำน้ำพริกสมุนไพร การพับริบบิ้นเหรียญโปรยทาน และการทำสมุนไพรแปรรูป เป็นต้น โดยผู้สมัครต้องมีคุณสมบัติ คือ อายุ 5 ปีขึ้นไป สามารถอ่านออก เขียนได้ มีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีความประพฤติเรียบร้อย สุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง และไม่เป็นโรคที่สังคมรังเกียจ ใช้ระยะเวลาอบรม 1 วัน ตั้งแต่ 8.30-16.00 น. รับสมัครหลักสูตรละไม่เกิน 30 คน (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2557ข)

จะเห็นได้ว่า การดำเนินการฝึกอาชีพพระยะสั้นดังกล่าวเป็นโครงการที่มีประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้น เทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล การเข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้น และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้น ซึ่งผลการศึกษานำไปเป็นข้อมูลสำหรับศูนย์ฝึกอาชีพและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน เทศบาลนครปากเกร็ด ในการปรับปรุงคุณภาพการจัดบริการฝึกอาชีพพระยะสั้นแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแนวทางการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ต่อไป

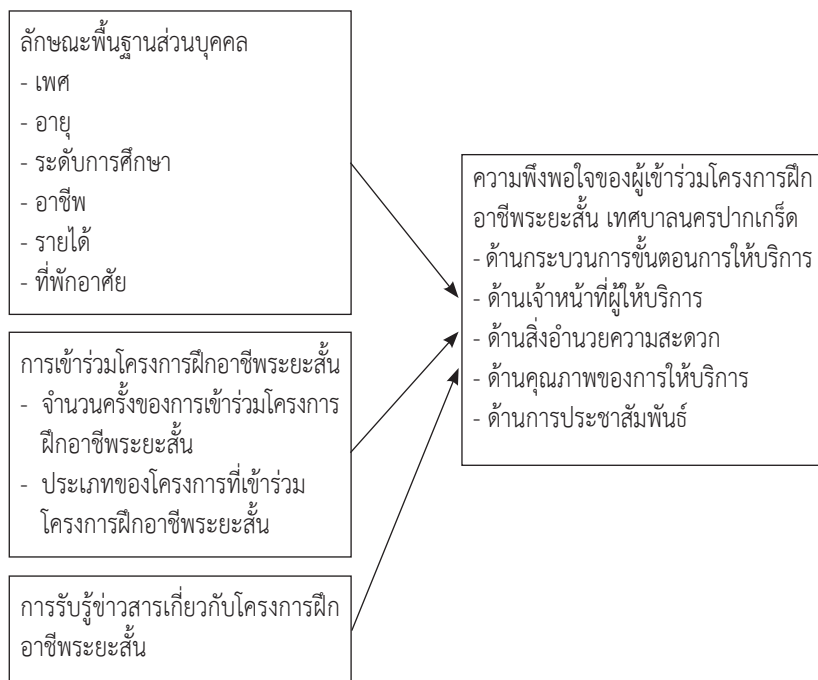
วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด และศึกษาเปรียบเทียบระดับระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล การเข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด ที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล การเข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการฝึกอาชีพพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมอาชีพพระยะสันจาก เทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 1,080 คน ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544) ได้จำนวนตัวอย่าง 292 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทผู้มาใช้บริการ รายได้ และที่อยู่อาศัย ส่วนที่ 2 เป็นการเข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน ได้แก่ จำนวนครั้งที่เข้าร่วมโครงการ และประเภทของโครงการที่เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน ส่วนที่ 3 เป็นการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน ได้แก่ การเปิดรับสื่อของผู้มาใช้บริการ คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน สื่อเฉพาะกิจ และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ ส่วนที่ 4 เป็นความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ เป็นคำถามแบบตรรกะรายการและเติมข้อความ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปประชุมร่วมกับตัวแทนกองสวัสดิการ เทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ และถูกต้องตามประเด็นที่ศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพระยะสั้นของเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 20 คน นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในภาพรวม .9764 (ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ .9493, .9354, .9207, .9066 และ .9715 ตามลำดับ)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยประสานงานกับเทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล อบรมผู้ช่วยนักวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล มารยาทและจริยธรรมในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมตอบด้วยตนเอง โดยผู้ช่วยวิจัยอธิบายรายละเอียดของประเด็นคำถามต่าง ๆ ให้เข้าใจ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนแล้ว จึงนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ก่อนจะเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานหาความแตกต่างความพึงพอใจในการรับบริการ โดยใช้ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์

ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล การเข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมอาชีพพระยะสัน เทศบาลนครปากเกร็ด และการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมอาชีพพระยะสัน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 94.2 มีอายุเฉลี่ย 53.52 ปี โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปีมากที่สุด ร้อยละ 34.5 รองลงมา คืออายุระหว่าง 41-50 ปี อายุ 61 ปีขึ้นไป และ 31-40 ปี ร้อยละ 29.8, 25.7 และ 7.9 ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เรียนจบระดับปริญญาตรีและสูงกว่ามากที่สุด ร้อยละ 33.9 รองลงมา ได้แก่ ประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 24.6 และ 18.2

ด้านอาชีพ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ ร้อยละ 44.9 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง/แรงงาน ร้อยละ 16.8 และ 16.1 ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 41.8 รองลงมา มีรายได้ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน และไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 28.1 และ 21.9 ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ตำบลบ้านใหม่ ร้อยละ 28.1 รองลงมา คือ ตำบลปากเกร็ด และ บางตลาด ร้อยละ 24.3 และ 21.5

การเข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน

ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน ส่วนใหญ่เคยมาเข้าร่วมโครงการ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 56.2 รองลงมา คือ เคยเข้าร่วมโครงการ 1 ครั้ง และ 6-9 ครั้ง ร้อยละ 36.3 และ 4.1

ส่วนใหญ่แล้ว ผู้เข้าร่วมโครงการได้เข้าร่วมฝึกอบรมการสานกระเป๋าร้อยละ 19.5 รองลงมา คือ เข้าร่วมฝึกอบรมการทำขนมไผ่ฟูกและบัวหิมะ ประดิษฐ์สิ่งของจากวัสดุเหลือใช้ ร้อยละ 17.8 เท่ากัน ฝึกอบรมการพับริบบิ้น การทำพวงกุญแจจากเศษผ้า การถักไหมพรม และการทำกล่องใส่ดินสอ ร้อยละ 14.4, 14.0, 10.3 และ 6.2 ตามลำดับ

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน

ผู้เข้าร่วมโครงการ เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยะสันจากสื่อบุคคล ร้อยละ 85.6 โดยได้รับข่าวสารจากประธานชุมชน/กรรมการชุมชน ร้อยละ 45.9 รองลงมา คือ จากเพื่อน และเจ้าหน้าที่เทศบาล ร้อยละ 29.8 และ 20.9 ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ ร้อยละ 69.5 โดยได้รับข่าวสารจากแผ่นพับของเทศบาล ร้อยละ 39.4 รองลงมา คือ จากประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และเว็บไซต์ของเทศบาล ร้อยละ 28.1 และ 6.5

ผู้เข้าร่วมโครงการมีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยะสันระดับมาก ค่าเฉลี่ย 0.75 โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้มาก อาทิ รับรู้ว่าการฝึกอาชีพพระยะสันไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ มีเอกสารประกอบการฝึกอบรมและมีอาหารว่างให้รับประทาน 2 มื้อ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การฝึกอบรมแต่ละครั้งสามารถสมัครเข้ารับการฝึกอบรมได้เพียงหลักสูตรเดียว การเข้าฝึกอบรมพระยะสันใช้ระยะเวลาในการอบรม 1 วัน (9.00-16.00 น.) รับรู้ขั้นตอนในการเข้ารับการฝึกอาชีพพระยะสัน และรับรู้ว่ามีกรเปิดรับสมัครเข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสันล่วงหน้าก่อนวันฝึกอบรมตั้งแต่ช่วงต้นเดือน

(ค่าเฉลี่ย 0.98, 0.96, 0.93, 0.91, 0.90, 0.88 และ 0.87 ตามลำดับ) ส่วนประเด็นที่มีระดับการรับรู้ปานกลาง ได้แก่ รับรู้ว่ามีเว็บไซต์แจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอาชีพพระยะสั้น และสามารถดาวน์โหลดเอกสารใบสมัครโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้นได้ที่เว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 0.53 และ 0.44)

ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมอาชีพพระยะสั้น

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้น เทศบาลนครปากเกร็ด

(n=292)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.583	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	0.559	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.03	0.532	มาก
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.17	0.623	มาก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.01	0.576	มาก
ภาพรวม	4.12		มาก

ในภาพรวม ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.03, 4.01 และ 4.00 ตามลำดับ) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจระดับมากทุกประเด็น โดยพึงพอใจประเด็นขั้นตอนการขอรับการฝึก

อาชีพพระยาสัน สะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา คือ ระยะเวลาที่เข้ารับการฝึกอาชีพมีความเหมาะสม มีกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจน และระยะเวลาของการเปิดรับสมัครในแต่ละหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.05, 4.00 และ 3.92 ตามลำดับ)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจระดับ มากทุกประเด็น โดยพึงพอใจประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ เป็นมิตร มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา คือ วิทยากรสามารถถ่ายทอด ความรู้เกี่ยวกับเรื่องฝึกอบรมได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ และวิทยากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ ฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย 4.45, 4.44 และ 4.44 ตามลำดับ)

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ ระดับมากทุกประเด็น โดยพึงพอใจประเด็นจัดบริการอาหารว่าง น้ำดื่มที่สะอาด และเพียงพอ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมา คือ สถานที่ฝึกอบรมมี ความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทาง และอุปกรณ์เครื่องใช้เพื่อการ ฝึกอาชีพอยู่ในสภาพดีและพร้อมสำหรับการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.34, 4.28 และ 4.15 ตามลำดับ)

4. ด้านคุณภาพของงานบริการ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ ระดับมากทุกประเด็น โดยพึงพอใจประเด็นได้รับความรู้ ทักษะ และ ประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการฝึกอาชีพพระยาสัน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.28) รองลงมา คือ สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการประกอบ อาชีพ มีความเหมาะสมของหลักสูตรที่จัดการฝึกอบรม การฝึกอาชีพพระยาสัน สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วน และการฝึกอาชีพพระยาสัน มีความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.23, 4.21, 4.18 และ 4.18 ตามลำดับ)

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจระดับมากทุกประเด็น โดยพึงพอใจประเด็นมีการใช้เนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ที่เข้าใจได้ง่าย มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เข้าร่วมโครงการทราบอย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจได้ง่าย และครอบคลุมเนื้อหา มีการประชาสัมพันธ์โดยแจ้งล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารโดยใช้สื่อที่ทันสมัย และมีการประชาสัมพันธ์โครงการอย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.14, 4.02, 3.96 และ 3.96 ตามลำดับ)

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการฝึกอบรมระยะสั้น					
	กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพของการให้บริการ	การประชาสัมพันธ์	ภาพรวม
ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล						
- เพศ						
- อายุ		3.081*	2.641*			
- ระดับการศึกษา	6.226***	5.005***	4.515**	10.851***	4.878***	8.061***
- อาชีพ		4.194***		4.077***	3.805**	3.572**
- รายได้				4.206**	3.490*	2.955*
- ที่พักอาศัย	7.166***	15.949***	12.232***	31.847***	17.955***	22.409***
การเข้าร่วมโครงการ						
- จำนวนครั้งที่เข้าร่วมโครงการ	2.912*	5.392**	7.136***			4.975**
- ประเมินของโครงการที่เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมระยะสั้น	10.297***	16.459***	11.845***	40.654***	29.425***	27.759***
การรับรู้ข่าวสาร	8.682***	6.522**	3.151*	9.582***	7.630**	9.582***

หมายเหตุ: *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

1. ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้นที่มีระดับการศึกษาและที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ผู้ที่พักอาศัยอยู่ที่ตำบลปากเกร็ดและบางตลาดมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่พักอาศัยอยู่ที่ตำบลบางพูดและบ้านใหม่ และผู้ที่พักอาศัยอยู่ที่ตำบลบางตลาดมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่พักอาศัยอยู่ที่ตำบลปากเกร็ด

ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้นที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอายุมากมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้นที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 โดยผู้ที่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ทำอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน และแม่บ้าน พ่อบ้าน เกษียณอายุ

ส่วนผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้นที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 โดยผู้ที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

2. การเข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้น ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้นที่มีประเภทของโครงการที่เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้นต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยผู้ที่ฝึกอบรม

การพับรียบิ้นมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ฝึกอบรมการทำล่องใส่ปากกา ขนมหไตพุทุ บั้วหิมะ ถักโหมพรหม ประดิษฐ์สิ่งของจากวัสดุเหลือใช้ พวงกุญแจจากเศษผ้า และสานกระเป๋า ส่วนผู้ที่ฝึกอบรมการทำล่องใส่ปากกา ขนมหไตพุทุ บั้วหิมะ ถักโหมพรหม ประดิษฐ์สิ่งของจากวัสดุเหลือใช้ พวงกุญแจจากเศษผ้า และพับรียบิ้น มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ฝึกอบรมการสานกระเป๋า

ส่วนผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสันที่มีจำนวนครั้งที่เข้าร่วมโครงการต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในภาพรวม ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001 โดยผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม 1 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เข้าร่วมการฝึกอบรม 2-5 ครั้ง

3. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสันที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .001 โดยผู้ที่มีการรับรู้ข่าวสารระดับมาก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการรับรู้ข่าวสารระดับน้อยและปานกลาง

การอภิปรายผล

จากข้อมูลลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสัน แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุค่อนข้างมากหรือเป็นผู้สูงอายุแล้ว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับการประกอบอาชีพที่ส่วนใหญ่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณอายุ ซึ่งแม้จะมีรายได้ แต่ก็ไม่สูงมากนัก คนกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีเวลาว่างค่อนข้างมาก จึงมีความสนใจที่จะฝึกอาชีพพระยะสันเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพของตนเอง และสามารถสร้างรายได้ให้กับตนเองได้ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาพร้อมกับข้อมูลการเข้าร่วมโครงการ

พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมพระยะสันหลายครั้ง โดยเข้าร่วมโครงการที่แตกต่างกันไปตามความสนใจ แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมโครงการบางคนอาจจะยังไม่ได้นำความรู้จากการฝึกอบรมไปประกอบอาชีพ เนื่องจากยังไม่มีความชำนาญเพียงพอ ขาดการสนับสนุนในการเริ่มต้นอาชีพใหม่ ขาดเงินทุน หรือขาดช่องทางทางการตลาดในการจำหน่ายสินค้า บางคนอาจจะฝึกอบรมหลายโครงการเพื่อค้นหาความสนใจหรือความถนัดในการประกอบอาชีพของตนเอง ในขณะที่บางคนอาจจะมาเข้าร่วมโครงการเพื่อทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นเท่านั้น

สำหรับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอบรมพระยะสันนั้นพบว่า สื่อบุคคลเป็นสื่อที่มีความสำคัญมาก โดยเฉพาะประธานชุมชน/กรรมการชุมชน เนื่องจากประธานชุมชน/กรรมการเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเดียวกันกับผู้เข้าร่วมโครงการ เป็นผู้ที่มีประจําหมู่บ้านเป็นประจําทุกเดือน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างเทศบาลกับประชาชนในงานด้านการพัฒนาท้องถิ่นต่าง ๆ ทำให้เป็นผู้ที่มีบทบาทอย่างสำคัญในการแจ้งข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลให้แก่ประชาชนในโครงการฝึกอบรมพระยะสันนี้ ทั้งข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร ระยะเวลาการรับสมัคร ระยะเวลาการฝึกอบรม และการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่าง ๆ ส่วนสื่ออื่น ๆ เช่น แผ่นพับของเทศบาล ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย และเว็บไซต์ของเทศบาล ยังมีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากเป็นสื่อที่มีข้อมูลข่าวสารเป็นตัวอักษรที่ชัดเจน ช่วยสนับสนุนสื่อบุคคลได้เป็นอย่างดี ซึ่งนับได้ว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดังกล่าวมีคุณภาพดีพอสมควร โดยพิจารณาจากผู้เข้าร่วมโครงการมีการรับรู้ข่าวสารในระดับมากในเกือบทุกประเด็น อย่างไรก็ตาม สำหรับ ประเด็นที่ผู้เข้าร่วมโครงการมีการรับรู้ระดับปานกลางนั้น มีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ข้อมูลข่าวผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าร่วมโครงการในปัจจุบันยังไม่สามารถเข้าถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้เท่าที่ควร ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากอายุ พฤติกรรมการใช้สื่อ หรือวิถีชีวิตของผู้เข้าร่วมโครงการ

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพพระยะสั้น พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจระดับมากในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้เข้าร่วมโครงการพึงพอใจที่มีกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การขอเข้ารับการฝึกอาชีพมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาการเปิดรับสมัครในแต่ละหลักสูตร และระยะเวลาที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความเหมาะสม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้น ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและสุภาพเรียบร้อย พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่วนวิทยากรที่เชิญมานั้นเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในตนเองที่ฝึกอบรมสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน รวมทั้งให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน

สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เข้าร่วมโครงการพึงพอใจสถานที่ที่มีความสะดวกในการเดินทาง มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย เครื่องมือ อุปกรณ์ และสื่อที่ใช้ในการอบรมมีความทันสมัย อยู่ในสภาพที่พร้อมดีและพร้อมใช้งาน มีเอกสารประกอบการฝึกอบรม รวมทั้งจัดบริการอาหารว่าง น้ำดื่มที่สะอาดและเพียงพอด้วย ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจที่ได้รับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการฝึกอบรม สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประกอบอาชีพ ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบปัญหาด้านอาชีพได้ ทำให้มีผลผลิตและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เกิดขึ้นในชุมชน และทำให้ประชาชนมีรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นได้ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจที่โครงการฝึกอาชีพพระยะสั้นมีการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย หลากหลายช่องทาง ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ครบคลุมเนื้อหา ชัดเจน

เข้าใจได้ง่าย รวดเร็ว และทั่วถึง รวมทั้งมีการแจ้่งล่งหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม

แสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครปากเกร็ดสามารถจัดโครงการดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพดี ทั้งนี้ ในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ของเทศบาลจะต้องผ่านการประชุมประชาคมระดับชุมชนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน จากนั้นจึงนำมาจัดทำรายละเอียดข้อเสนอของโครงการเพื่อขออนุมัติงบประมาณประจำปีจากสภาเทศบาล ในการดำเนินงานแต่ละโครงการยังต้องวางแผนการทำงานในแต่ละครั้ง เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยด้วย ในการฝึกอบรมได้ใช้สถานที่ของศูนย์ฝึกอาชีพและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน ซึ่งตั้งอยู่ภายในสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งจัดการฝึกอบรมต่าง ๆ เป็นประจำ จึงมีการเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานอยู่เสมอ ทั้งเรื่องสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เช่นเดียวกับความพร้อมในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการฝึกอบรมโดยตรง มีความคุ้นเคยกับผู้เข้าร่วมโครงการเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคลและสื่อรูปแบบอื่น ๆ อย่างชัดเจนและทั่วถึง ทำให้คุณภาพงานบริการเป็นที่พึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการโดยส่วนใหญ่

ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของสุชาติดา ศรียาภัย(2550)ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการฝึกอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่ อำเภอสครี่สำโรง จังหวัดสุโขทัย อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการฝึกอาชีพและด้านกระบวนการฝึกอาชีพ ส่วนวุฒิชัย วิทยุฒิ (2548) พบว่า ผู้เรียนหลักสูตรระยะสั้นในวิทยาลัยชุมชน หน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพ (ดินแดง 1 และดินแดง 2) ประเภทวิชาอุตสาหกรรมและวิชาคหกรรม ศิลป์ และอื่น ๆ มีความพึงพอใจในด้านผู้สอน วิธีการสอน หลักสูตร อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และการนำความรู้ไปประกอบอาชีพในระดับมาก เช่นเดียวกับพฤตพิพงษ์ สมรรถพันธุ์ (2551) ที่พบว่าผู้เรียนหลักสูตรวิชาชีพ

ระยะสั้นหมวดวิชาช่างอุตสาหกรรมที่มีต่อการบริหารจัดการในโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร (ดินแดง 1) มีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านผู้สอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านอาคารสถานที่ ในระดับมาก

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานนั้น ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีการศึกษาสูงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผู้เข้าร่วมโครงการที่มีรายได้สูงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ ซึ่งน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับความคิดหวังหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการฝึกอาชีพเพื่อไปประกอบอาชีพหรือสร้างรายได้ ส่วนผู้ที่พักอาศัยในตำบลบางพลีและบางตลาดที่มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่พักอาศัยในตำบลบางพลีและบ้านใหม่ นั้น น่าจะเกี่ยวข้องกับสภาพความเจริญก้าวหน้าของเมืองและเศรษฐกิจในพื้นที่ที่แตกต่างกันนั้นเอง สำหรับผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพระยะสั้นที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันนั้น มีความสอดคล้องกับการศึกษาของอัญชิสา นกเดช (2554) ที่พบว่า อายุของผู้ที่พัฒนาตนเองด้วยการฝึกอาชีพ ณ ศูนย์ฝึกอาชีพ กรุงเทพมหานคร มีผลต่อความแตกต่างทางความคิดเห็นในด้านจุดมุ่งหมายในการพัฒนาเอง และด้านปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาตนเอง เช่นเดียวกับสภาพการทำงานมีผลต่อความแตกต่างทางความคิดเห็นในด้านจุดมุ่งหมายในการพัฒนาเองด้วย

ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีประเภทของโครงการที่เข้าร่วมโครงการฝึกอาชีพระยะสั้นต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันนั้น มีความสอดคล้องกับการศึกษาของวุฒิชัย วัณวุฒิ (2548) ที่พบว่า ผู้เรียนหลักสูตรระยะสั้นในวิทยาลัยชุมชนหน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร (ดินแดง 1 และดินแดง 2) ประเภทวิชาอุตสาหกรรม และประเภทวิชาคหกรรม ศิลป์ และอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านอาคารสถานที่ ส่วนต้นสนะ อัสวช่วง (2548) พบว่า สาขาวิชาชีพที่ฝึกอบรมมีผลต่อความพึงพอใจของคณพิการที่เข้ารับการ

ฝึกอบรมที่ศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เช่นเดียวกับการศึกษาของอดิธา ชาติโกฏี (2558) ที่พบว่า อาชีพที่ฝึกมีผลต่อความพึงพอใจของคนพิการในศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังพบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีจำนวนครั้งที่เข้าร่วมโครงการต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัญชิสา นกเดช (2554) ที่พบว่า ระยะเวลาการเข้าฝึกอาชีพมีผลต่อความแตกต่างทางความคิดเห็นในด้านจุดมุ่งหมายในการพัฒนาเอง และด้านโอกาสในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ด้วย

ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพระยะสั้นนั้น ผู้เข้าร่วมโครงการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับข่าวสารที่ว่า ข่าวสารเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งใช้ข่าวสารในการตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของผู้รับสารด้วย (กิติมา สุรสนธิ, 2544)

ข้อเสนอแนะ

1. เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอาชีพระยะสั้นให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดและความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม โดยเน้นหลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพ สร้างรายได้ให้กับตนเองและครอบครัวได้อย่างแท้จริง เช่น อาหาร อาหารว่าง ขนม หรืองานช่างประเภทต่าง ๆ โดยอาจทำการสำรวจความต้องการของประชาชนและผู้เข้าร่วมโครงการฝึกอบรมในเบื้องต้น ขอความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาหลักสูตร รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรทั้งขั้นพื้นฐานและขั้นสูง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถทักษะความชำนาญในการประกอบอาชีพของผู้เข้าฝึกอบรมได้ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

2. เทศบาลนครประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลสถานที่จอดรถทั้งภายในและภายนอกเทศบาล เพื่อสำรวจสถานที่จอดรถในวันที่มีการฝึกอาชีพที่จะมีผู้เข้ามาฝึกอบรมเป็นจำนวนมาก ให้ได้รับความสะดวกในการเดินทางและการจอดรถ นอกจากนี้ เทศบาลนครพิจารณาจัดโครงการฝึกอาชีพระยะสั้นในพื้นที่ชุมชน หมู่บ้าน และสถานที่อื่น ๆ ที่ใกล้ชิดประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางเช่นกัน

3. เทศบาลควรวางแผนและพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมให้เหมาะสมและทันสมัย สอดคล้องกับรูปแบบของการประกอบอาชีพในสังคมปัจจุบัน มีเครื่องมือและอุปกรณ์ให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม รวมทั้งพัฒนาเอกสารและสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมให้มีความสวยงาม ทันสมัย และเข้าใจง่าย เพื่อให้ดึงดูดความสนใจและความเข้าใจของผู้เข้าฝึกอบรมด้วย นอกจากนี้ เทศบาลยังควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

4. เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมในเชิงรุก โดยใช้สื่อที่ทันสมัยและหลากหลายช่องทาง เช่น สื่ออินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เพื่อให้เป็นช่องทางในการแจ้งข่าวสารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ทั้งนี้ เทศบาลยังต้องให้ความสำคัญกับสื่อบุคคล เช่น ประธานชุมชน หรือ อสม. เช่นกัน เพราะเป็นสื่อที่มีความน่าเชื่อถือสูง และประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งจะสามารถมีบทบาทในการแจ้งข่าวสารจากเทศบาลให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ หากมีการเปลี่ยนแปลงวันเวลาหรือสถานที่ในการฝึกอบรม เทศบาลควรดำเนินการแจ้งแก่ผู้เข้าฝึกอบรมแต่ละท่านโดยเร็วด้วย

5. เทศบาลควรพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการฝึกอาชีพระยะสั้น ทั้งในแต่ละโครงการและภาพรวมของการฝึกอาชีพระยะสั้นในแต่ละปี เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการฝึกอบรม ทั้งในด้าน

ความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญในการนำไปประกอบอาชีพ การนำไปประกอบอาชีพได้อย่างแท้จริง และการพัฒนาอาชีพของตนเองให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นในอนาคต

6. เทศบาลควรพัฒนาระบบรองรับการประกอบอาชีพของผู้เข้าฝึกอบรมภายหลังการฝึกอบรมแล้ว ทั้งในแง่ของสถานที่ในการประกอบอาชีพ ช่องทางการจัดจำหน่าย การทบทวนความรู้ความเข้าใจและทักษะในการประกอบอาชีพ การหาแหล่งทุนสนับสนุนการเริ่มต้นประกอบอาชีพ และการพัฒนาบรรจภัณฑ์ ซึ่งจะเป็นการช่วยสนับสนุนผู้ที่ฝึกอบรมให้สามารถนำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ในการประกอบอาชีพได้อย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). **มาตรฐานการส่งเสริมอาชีพ.**

กรุงเทพฯ : ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กิตติมา สุรสนธิ. (2544). **ความรู้ทางการสื่อสาร.** กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เทศบาลนครปากเกร็ด. (2557ก). **ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครปากเกร็ด** (Online). <http://www.pakkretcity.go.th>, 10 กันยายน 2557.

_____. (2557ข). **ปฏิทินการฝึกอบรมอาชีพพระยาสันต์ ประจำปี 2557** (Online). <http://www.pakkretcity.go.th/news/780>, 10 กันยายน 2557.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543

พฤตพงษ์ สมรรถพันธุ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้เรียนหลักสูตรวิชาชีพ
ระยะสั้นหมวดวิชาช่างอุตสาหกรรมที่มีต่อการบริหารจัดการใน
โรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพมหานคร (ดินแดง 1). ภาคนิพนธ์ครุศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนคร.

วุฒิชัย วัยวุฒิ. (2548). ความพึงพอใจของผู้เรียนหลักสูตรระยะสั้นในวิทยาลัย
ชุมชน หน่วยจัดการศึกษาโรงเรียนฝึกอาชีพกรุงเทพ (ดินแดง 1
และดินแดง 2). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
ศึกษาผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คันสนะ อัครช่วง. (2548). ความพึงพอใจของคนพิการที่เข้ารับการฝึกอบรม
อาชีพ : ศึกษากรณีศูนย์เรียนรู้อาชีพคนพิการพระประแดง จังหวัด
สมุทรปราการ. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
เศรษฐศาสตร์การศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุชาติ ศรียาภักย์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการฝึกอาชีพของ
องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่ อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย.
การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครอง
ท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2544). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์
ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเฟื่องฟ้า จำกัด.

อติภา ชาภูโกฏิ. (2558). ความพึงพอใจของคนพิการที่มีต่อการฝึกอาชีพ
ในศูนย์ฟื้นฟูอาชีพคนพิการ : กรณีศึกษา คนพิการในศูนย์ฟื้นฟู
อาชีพคนพิการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเลย.

อัญชิสา นกเดช. (2554). การพัฒนาตนเองด้วยการฝึกอาชีพ ณ ศูนย์ฝึก
อาชีพกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ
มหابัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.