

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ  | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | ฉ    |
| สารบัญ   | ช    |
| สารบัญตาราง  | ญ    |
| บทที่ 1 บทนำ   | 1    |
| หลักการและเหตุผล   | 1    |
| วัตถุประสงค์   | 2    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ  | 3    |
| นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา   | 3    |
| บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี   | 4    |
| แนวความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ(Training System)             | 4    |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม<br>(Training Need Assessment :TNA) | 6    |
| ทฤษฎีส่วนประสมการตลาด(The Service Marketing Mix)                               | 7    |
| วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง  | 8    |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา  | 11   |
| ขอบเขตเนื้อหา  | 11   |
| ขอบเขตประชากร  | 11   |
| ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง   | 13   |
| ข้อมูลและแหล่งข้อมูล   | 13   |
| การรวบรวมข้อมูล  | 14   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล   | 15   |
| ระยะเวลาในการศึกษา   | 15   |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล   | 16   |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                       | 17   |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติเกี่ยวกับการฝึกอบรม                 | 21   |

|  | หน้า       |
|--|------------|
| ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกการรับเข้าฝึกอบรม        | 38         |
| ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม                 | 123        |
| <b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b> | <b>126</b> |
| ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษา                                       | 126        |
| ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการศึกษา                                    | 141        |
| ส่วนที่ 3 ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา                            | 144        |
| ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ   | 151        |
| <b>บรรณานุกรม</b>  | <b>154</b> |
| <b>ภาคผนวกแบบสอบถาม</b>  | <b>156</b> |
| <b>ประวัติผู้เขียน</b>   | <b>166</b> |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University –  
All rights reserved

สารบัญตาราง

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 3.1 แสดงจำนวน โรงงานอาหารแปรรูปขนาดกลางและขนาดย่อมในพื้นที่ภาคกลาง   | 12   |
| 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ   | 17   |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม  | 17   |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 18   |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาดำเนินงานขององค์กร<br>ผู้ตอบแบบสอบถาม   | 18   |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามมูลค่าโดยประมาณสินทรัพย์ถาวรของ<br>องค์กรผู้ตอบแบบสอบถาม  | 19   |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามจำนวนการจ้างงานรวมขององค์กร<br>ผู้ตอบแบบสอบถาม  | 19   |
| 7 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามยอดขายต่อปีโดยประมาณขององค์กร<br>ผู้ตอบแบบสอบถาม  | 20   |
| 8 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกถึงหากมีการอบรม “หลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะ<br>บุคลากรในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป” ผู้ตอบแบบสอบถามจะเข้าร่วมอบรม<br>หรือไม่ | 20   |
| 9 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามประวัติการส่งบุคลากรเข้ารับการ<br>ฝึกอบรมกับสถาบันอาหารขององค์กร  | 21   |
| 10 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามหลักสูตรที่องค์กรเคยส่งบุคลากรเข้ารับการ<br>ฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร  | 22   |
| 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการในการ<br>รับการฝึกอบรมหรือส่งบุคลากรในองค์กรเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร         | 24   |
| 12 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามหลักสูตรฝึกอบรมของสถาบันอาหารที่ผู้<br>ประกอบการต้องการเข้าฝึกอบรมและส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร   | 25   |
| 13 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับของบุคลากรที่มีต้องการเข้ารับการ<br>ฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร   | 27   |
| 14 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความคิดของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง<br>ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการฝึกอบรมต่อหนึ่งหลักสูตรที่เหมาะสม                    | 28   |

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 15 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกระยะเวลาในการเข้าฝึกอบรมต่อหนึ่งหลักสูตร<br>ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าเหมาะสม                           | 29   |
| 16 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามสะดวกเข้ารับการ<br>ฝึกอบรมหรือส่งบุคลากรในองค์กรเข้าฝึกอบรม                   | 30   |
| 17 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามช่วงเวลาที่คุณตอบแบบสอบถามคิดว่า<br>เหมาะสมสำหรับการเข้าฝึกอบรมหรือส่งบุคลากรในองค์กรเข้าฝึกอบรม   | 31   |
| 18 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามช่วงเวลาที่คุณตอบแบบสอบถามสะดวกใน<br>การส่งบุคลากรเข้ารับฝึกอบรม                                   | 32   |
| 19 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามลักษณะรูปแบบของการฝึกอบรมที่คุณตอบแบบ<br>สอบถามต้องการ   | 33   |
| 20 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้<br>สถาบันอาหารจัดฝึกอบรม                                      | 34   |
| 21 แสดงจำนวนและร้อยละ ของวิทยากรที่คุณตอบแบบสอบถามต้องการให้สอน<br>ในหลักสูตรฝึกอบรม   | 35   |
| 22 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม<br>ให้สถาบันอาหารติดต่อกับทางผู้ตอบแบบสอบถาม                         | 36   |
| 23 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม<br>ให้สถาบันอาหารจัดการประชาสัมพันธ์ในการจัดฝึกอบรม                  | 37   |
| 24 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยโดยรวมที่มี<br>อิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร        | 38   |
| 25 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์<br>ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร | 41   |
| 26 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยด้านราคาที่มี<br>อิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร      | 43   |
| 27 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยด้านสถานที่<br>ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร   | 44   |

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 28 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยด้านการส่งเสริม<br>การตลาด วัสดุสื่อสาร และโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมกับ<br>สถาบันอาหาร | 46   |
| 29 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยด้านวิทยาการ<br>และหน่วยงานที่จัดฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมกับ<br>สถาบันอาหาร         | 48   |
| 30 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยด้านการกระบวน<br>การให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร                        | 50   |
| 31 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามปัจจัยอื่น ๆ<br>ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการฝึกอบรมกับสถาบันอาหาร   | 52   |
| 32 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อ<br>การเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและเพศ   | 54   |
| 33 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพล<br>ต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและเพศ  | 56   |
| 34 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อ<br>การเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและเพศ   | 58   |
| 35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อ<br>การเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและเพศ  | 59   |
| 36 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด<br>วัสดุสื่อสาร และสื่อ โฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับ<br>สถาบันอาหารและเพศ   | 61   |
| 37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านวิทยาการและ<br>หน่วยงานที่จัดฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหาร<br>และเพศ               | 63   |
| 38 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ<br>ที่มี อิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและเพศ                                | 65   |
| 39 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยอื่นๆที่มีอิทธิพลต่อการเลือก<br>เข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและเพศ  | 67   |



| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 52 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด<br>วัสดุสื่อสาร และสื่อ โฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับ<br>สถาบันอาหารและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม  | 90   |
| 53 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านวิทยากรและหน่วยงาน<br>ที่จัดฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและ<br>สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม               | 92   |
| 54 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ<br>ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและสถานภาพของ<br>ผู้ตอบแบบสอบถาม                            | 94   |
| 55 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการ<br>เลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 96   |
| 56 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยโดยรวม ที่มีอิทธิพลต่อการ<br>เลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและระยะเวลาดำเนินงานขององค์กร  | 98   |
| 57 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพล<br>ต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและระยะเวลาดำเนินงานขององค์กร  | 100  |
| 58 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการ<br>เลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและระยะเวลาดำเนินงานขององค์กร   | 102  |
| 59 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อ<br>การเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและระยะเวลาดำเนินงานขององค์กร  | 103  |
| 60 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด<br>วัสดุสื่อสาร และสื่อ โฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับ<br>สถาบันอาหารและระยะเวลาดำเนินงานขององค์กร | 104  |
| 61 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านวิทยากรและหน่วยงาน<br>ที่จัดฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและ<br>ระยะเวลาดำเนินงานขององค์กร              | 106  |
| 62 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ<br>ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและระยะเวลาดำเนินงาน<br>ขององค์กร                           | 108  |

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 63 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและระยะเวลาดำเนินงานขององค์กร                           | 109  |
| 64 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัย โดยรวมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและยอดขายต่อปี  | 111  |
| 65 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและยอดขายต่อปี                                    | 112  |
| 66 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและยอดขายต่อปี   | 114  |
| 67 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและยอดขายต่อปี                                      | 115  |
| 68 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด วัสดุสื่อสาร และสื่อโฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและยอดขายต่อปี | 116  |
| 69 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านวิทยากรและหน่วยงานที่จัดฝึกอบรมที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและยอดขายต่อปี              | 118  |
| 70 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและยอดขายต่อปี                           | 120  |
| 71 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเข้ารับการอบรมกับสถาบันอาหารและยอดขายต่อปี  | 121  |
| 72 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยประสบปัญหาในการขอรับบริการฝึกอบรมจากสถาบันอาหาร  | 123  |
| 73 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการให้สถาบันอาหารปรับปรุงในการจัดฝึกอบรม  | 124  |